

QIYE CHENGZHANG SHUJIA

企业成长力书架

社群营销

终端一公里的战争

SHEQUN YINGXIAO

ZHONGDUAN YIGONGLI DE ZHANZHENG

李锋 葛静 著



 中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

QIYE CHENGZHANG SHUJIA
企业成长力书架

社群营销

—— 终端一公里的战争 ——

李锋 葛静 著



中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社群营销：终端一公里的战争 / 李锋，葛静著. —北京：中国财富出版社，2014. 12

(企业成长力书架)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 5452 - 3

I. ①社… II. ①李… ②葛… III. ①社区—市场营销学 IV. ①F713. 50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 251532 号

策划编辑 丰虹

责任印制 方朋远

责任编辑 丰虹

责任校对 杨小静

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5452 - 3/F · 2267

开 本 710mm × 1000mm 1/16 版 次 2014 年 12 月第 1 版

印 张 20 印 次 2014 年 12 月第 1 次印刷

字 数 317 千字 定 价 39.80 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

好邻聚社区便民服务连锁
打造中国规模最大的新型社区连锁终端
招商电话

4000 261 251



社区服务「好邻聚」 COMMUNITY SERVICE NEIGHBOR

汇人

会友

惠生活

「好邻聚」生活管家是联合社区居民、物业服务商与知名商家进行有效互动的综合性资源整合平台，以社区为单位，为社区居民提供**健康、便捷、乐活**的社区生活连锁服务机构。

关 于 好 邻 聚

BACKGROUND OF ENTREPRENEURSHIP



私人定制 · 好邻聚



好卖场



好家政



好帮手



好旅游



好手机



好房源



好理财



好车务

「好邻聚」生活管家以便民利民为切入点，为社区居民提供 360° 社区服务，联合众多品牌企业与物业强强联合，通过多元化服务板块的实施所产生的影响力，实现便民服务品质的有效提升。随着项目的不断深入推进，相关受益不断扩大，在就业、社区服务、居家养老等多方面为政府、社区、物业带来良好口碑。



好邻聚社区便民服务连锁
打造中国规模最大的新型社区连锁终端

招商电话

4000 261 251

百度干了广告的事 / 淘宝干了超市的事
微博干了媒体的事 / 微信干了通信的事
支付宝干了银行的事

好邻聚干了普通便利店
干不了的事



前言

在过去，企业和商家关心的是如何提高产品质量，满足更多需求；如何降低产品成本，从而获取价格优势。只要抓住了这两个方面，成为市场的领头羊就是板上钉钉的事情。但在产品严重过剩的今天，绝大多数行业都处于买方市场，为了争夺客户源，竞争越来越激烈，已经很难再从质量和价格上争取到优势了。发掘客户、留住客户、将产品确实地卖出去的重担，终归要落到营销的肩上。

营销，说简单很简单，即使一个没什么经验的人，读几本书，做几天生意，自己也能摸索策划出一套活动方案来；但是，说难也难，无数的企业和商家挖空心思地搞营销，也不是每次都能取得成效。

传统的营销，花样早已被玩儿了个遍，别说消费者厌倦了，估计企业和商家自己也都厌倦了。新兴的网络营销，专业的名词一个接一个，今天是电商营销，明天是微博营销，搞得人云里雾里，不知道什么是、什么不是。

开展营销，不只是要将产品卖出去，更重要的是要把品牌和口碑树立起来，这样，在消费者的眼中，你的企业才不会成为“芸芸众企”中毫无特点的一员，而是一个无可替代的选择。

品牌和口碑的树立，在社群中更加容易实现。社群是由处在一定的地域范围，有着相似的兴趣、爱好、价值观，相互之间具备一定交往关系的人组成的群体。只要获得了社群中的一小部分典型人群的认可，就很容易获得其他人的认可，这对于品牌和口碑的树立是极其有利的客观条件。

随着现代化进程的推进，在城市中逐渐产生了分界更加明确的社群，那就是城市居民所属的社区。在社区中开展营销活动，就是现代社群营销的主要方向，也是本书的主要内容。

《社群营销》这本书共分为七章，采用图文并茂的表现方式，从进入社区的方式方法，到营销活动的调查、策划和准备，再到活动的开展、互动，以及最后的活动效果的长期维持，全程为您展现社群营销的方方面面，并进行细致入微的介绍。本书还专门展开一章着重介绍了网络社群营销，详细叙述了在网络时代社群营销的新平台、新方式，使您能结合线上及线下同时铺开营销活动，从而取得更理想的营销效果。

本书全文语言精简通俗，并搭配有丰富的案例，相信您一定能轻松阅读，透彻理解，并能够学以致用。

比起各类雨后春笋般大量出现的新式营销概念，社群营销具备更广泛的适用性，有着更强的操作性，企业和商家的每一位成员也都是隶属于某个社区的成员，对于社区的特点、功能，也都有着自身的理解和切身的感受，相信社群营销能够让广大营销人员们感觉更亲近、更易接受。

无论你是企业的经营管理者还是营销经理，或者只是一名普通的营销人员，通过本书的阅读与学习，都一定能对社群营销有一个全面清晰的认识，都能在心中描绘出一份属于自己的、有助于企业的营销活动。广大读者朋友们的收获与成功，不仅将成就自己，也将成就本书！

作者

2014年10月

如何阅读本书

- 细致有序地阅读

本书在写作时，尽可能地按照社群营销的开展顺序来陈述，进入社区、整合资源、策划方案、挖掘机会、互动联盟、效果加固，每一个环节都是开展社群营销不可或缺的一部分。所以希望您阅读时不放过本书的每一个章节，而不是只关注自己希望看到和了解的，这样更有助于您对社群营销的整体性把握。

- 边阅读边思考

正在阅读本书的您，可能是一家大企业的营销经理，也可能是一家商铺的经营者，并非所有书中介绍的营销方法都适合您。所以，最好能够带着企业的现状，带着自己的问题来阅读，思考哪些是自己能够借鉴的，哪些是自己曾经做得不好需要改进的，哪些是不适合现在开展的，避免知识的生搬硬套。

- 边理解边记录

阅读本书时，您会有柳暗花明的感觉，书中介绍的都是非常实用的知识和技巧，没有什么晦涩难懂的内容。在阅读时提炼出每一节的中心和重点内容，用自己的语言列出纲要，可以让您更好地记忆和理解书中的知识，也可以让您在制订社群营销方案时有更清晰的思路，使方案更具条理性。

- 学以致用，付诸实践

本书的写作目的，并非只是想让您掌握一种新的营销理论和方法，而是希望您能将这些知识应用到企业营销中去。所以在阅读到相应内容时，就要思索该环节在工作中要怎样结合企业的现有资源去操作和执行，使之能够得以实现。只有通过实际应用帮助您企业创造了利益，您所学到的知识才是真正地实现了价值。

如何阅读本书

细致有序地阅读

边阅读边思考

边理解边记录

学以致用，付诸实践





作者：李锋 葛静 定价：39.80 元

出版社：中国财富出版社

《社群营销》内容简介

本书共分为七章，采用图文并茂的表现方式，从进入社区的方式方法，到营销活动的调查、策划和准备，再到活动的开展、互动，以及最后的活动效果的长期维持，全程为您展现社群营销的方方面面，进行细致入微的介绍。本书还专门展开一章着重介绍了网络社群营销，详细叙述了在网络时代社群营销的新平台、新方式，使您能结合线上及线下，同时铺开营销活动，取得更理想的营销效果。



作者：孙军正 王乐平

定价：35.00 元

出版社：中国财富出版社

《文化与人才突破》内容简介

在信息时代的商业竞争中，一家成功的企业不仅需要优秀的产品和强大的品牌作为保障，还需要自身独特的文化烙印；在创新成为主旋律的今天，人才是创新的源泉，企业发展需要一大批优秀的人才。本书围绕文化突破与人才突破两个部分，着重阐述了缔造企业文化的方法，以及如何构建企业现代战略人力资源管理系统，为企业发展提供人才支持。



作者：孙军正 刘明勇

定价：35.00 元

出版社：中国财富出版社

《战略与运营突破》内容简介

本书分为战略突破和运营突破两个部分，在战略突破这部分，着重阐述了战略对于现代企业的重要性，以及企业如何才能获得战略性的成功；在运营突破这部分，着重介绍了 5I 运营管理机制模式。希望这本书能够帮助企业突破自身的局限性，进入到更广阔的发展空间里。也希望这本书能够帮助个人，突破自我，在企业中获得更多更好的发展机遇。

作者：曾文

定价：35.00 元

出版社：中国财富出版社

《像恋爱一样去工作》内容简介

本书从“和工作谈恋爱”的思路出发，为了帮助职场达人更好地建立“和工作谈恋爱”的工作思维，作者给出了明确职场工作意义、全身心投入工作、树立高目标、坚持带来力量、让自己更优秀、不断进行创新等相关方法。全书内容深入浅出，行文严谨而不失幽默，用翔实的案例、准确的逻辑和清晰的语言，为职场人摆脱工作倦怠、打造良好工作氛围设计和规划出一条行得通的道路。





作者：李锋 葛静 定价：39.80 元

出版社：中国财富出版社

《炒店：7步实现门店网点人流量激增、销量翻番》

内容简介

本书致力于用平实的语言、贴近生活的案例、详细的步骤描述来展现炒店的整体面貌。不去过多地讲解理论，而是注重实际的可操作性、可应用性，尽可能讲述全面具体的执行方案、执行方法，让你阅读完本书后能够策划出一套属于自己的、适合自己店铺的炒店方案。



作者：陈明亮

定价：39.80 元

出版社：中国财富出版社

《怎么做，别人才追随》内容简介

追随力是领导力的重要组成部分。追随力看似抽象，无从把握和建立，但是经过仔细地研究和学习，追随力其实也是有迹可循的。本书作者有着丰富的管理实战经验，并长期从事企业领导培训工作。在本书中，作者将从各方面为读者介绍何谓追随力、追随力能够给企业带来的益处、企业家应该从何处着手建立追随力以及建立追随力时应该注意到的一些问题，希望能够为各位企业家排忧解难。



作者：周子人

定价：35.00 元

出版社：中国财富出版社

《管理者自我修炼》内容简介

管理才能不是天生的，需要不断地在

工作中磨炼。优秀的管理者应该可以驾驭任何的员工，因此，管理者应该从自身出发，找出自己的不足之处，不断修炼自己，提升自己的领导力。本书为管理者解读管理工作的真谛，助力管理者自我修炼。

作者：杨平

定价：35.00 元

出版社：中国财富出版社

《领导角色与艺术》内容简介

本书针对现实中领导者的角色“错位现象”，分析了领导者为什么要进行角色管理、如何成功实现领导角色的转变，以及如何成为一名成功的领导者等问题，并总结了领导者的七大角色，为领导者进行角色管理提供参考。通过阅读本书，相信广大领导者可以更好地认识自己，知道身为领导者应该做什么、怎么做，从而更好地扮演自己的领导角色。





作者：吴群学 定价：35.00 元

出版社：中国财富出版社

《管理就这几招》（第二版）内容简介

本书第一版在持续两年的热销之后，作者吸取了很多专家的建议和企业一线的管理经验，隆重推出了第二版。全书在第一版角色管理、目标管理、团队管理和自我管理的主体框架不变的基础上，对部分管理经验和方法进行了补充和完善，使之更贴近企业实际，更顺应时代赋予管理的各项职能，简单实用。



作者：吴东

定价：32.00 元

出版社：中国财富出版社

《九型人格与卓越销售力》内容简介

本书依据“九型人格”理论，将销售人员遇到的顾客分为九种不同的类型，通过探讨每种类型顾客各自的优势和劣势，分析他们在购买商品与谈判中的“心理弱点”。最终，教会销售人员如何牢牢抓住顾客的心理弱点、掌握他们的思维方式、学会与他们的对话技巧，以此提高销售技能，卖出更多的产品。



作者：高乃龙

定价：32.00 元

出版社：中国财富出版社

《夹缝中的利润：小微企业的生存赢利之道》内容简介

和世界 500 强相比，中国企业是小微企业；和中国 500 强相比，中小企业是小微企业。我国的小微企业是解决就业问题的主要力量，但小微企业的发展却面临困难。本书是帮助小微企业突破自身困境的第一本实战书籍，书中结合企业案例现身说法，通过独到的分析、有效的定位和精准的策略，最终帮助小微企业实现可持续发展。

作者：高子馨

定价：32.00 元

出版社：中国财富出版社

《形象决定身价：职场人全方位获得成功的 6 个魔法》

内容简介

你一定羡慕过那些商界、政界精英们翩翩的风度；你一定渴望着在别人面前表现得潇洒自如。个人形象是个人竞争的软实力，纵然你有很高的学历，纵然你经验丰富，如果没有良好的个人形象，你也很难取得成功。本书从什么是个人形象出发，通过生动形象的事例论述，专业权威的建议提示，帮助你一步步提升个人形象和气质。相信你能够在书中找到你尚未成功的原因，也能够找到通向成功的捷径。





作者：付述信 定价：32.00 元

出版社：中国财富出版社

《职业化团队五项管理》内容简介

本书从五个方面阐述了打造职业化团队的管理方法：目标管理、团队精神管理、执行力管理、责任管理、结果管理，以此对团队运营和团队成员的能力提出要求。全书的内容是以经典的案例开篇，使每一个读者可以从故事中领略到管理的奥妙，经过对案例的分析，给出最恰当的管理方法。用最浅显易懂的语言概括出了管理团队的精髓，旨在让每一个读者明白，打造职业化团队并不是深不可测的。



作者：刘逸舟

定价：35.00 元

出版社：中国财富出版社

《说服的力量》

内容简介

是否具备说服的能力决定了你生活的顺利程度、决定了你事业上的发展、决定了你是否是个具备影响力的人，甚至决定了你能否掌控自己的人生。掌握了说服力的人，能够使他人遵从自己的意愿，能够使他人自愿地帮助自己，能够把陌生人变成好友，把冲突化解为无形，使家庭中的关系更加和谐。

本书全面揭晓说服中的奥秘，通过专业的分析与归纳，帮助你建立自己强大的说服力和影响力，使你避免在人群中人云亦云、随波逐流！



作者：刘星

定价：32.00 元

出版社：中国财富出版社

《职场360度沟通：职场人交流得力的完全沟通术》内容简介

人脉是成功的关键。那么，这人脉从哪里来呢？需要你去开发、去构建，方法就是发挥自己的心思，抓住遇到的每一个人，去好好地沟通、交往。良好的人际交往能力是形成雄厚人脉资源的不可缺少的要素。本书即讲述了各种最适合职场达人或菜鸟们学习、运用的沟通技巧，掌握这些沟通技巧，即会成为打遍职场无敌手的精英高手。从现在开始，努力修养自己的沟通能力，成为战无不胜、可以搞定任何人的职场达人吧。

作者：蒋巍巍

定价：32.00 元

出版社：中国财富出版社

《冲突管理：化冲突为转机的9个步骤》内容简介

现代商业社会竞争日益激烈，企业稳定的重要性不言而喻。不管什么样的企业，都应当及时处理冲突，不让冲突激化，才能有更多的精力提升核心竞争力，从商业大潮中脱颖而出，走上成功的巅峰。在这本书里，我们将为管理者带来全新的思路 and 手段，从冲突的源头，到冲突的结果，——为管理者详细解读，彻底解决“冲突到底要怎么管”这一职场难题。





作者: 张友源 定价: 29.80 元

出版社: 中国财富出版社

《左脑情绪管理 右脑压力管理》内容简介

大脑是人体的中枢,人生所追求的工作幸福、生活幸福,其实都隐藏在人类的大脑中。本书的独到之处在于提出了人类大脑的功能分区问题,主张每一个人都应该科学地使用好自己的左右脑,以使自己生活得幸福,在工作中享受到幸福感。作者认为,人类的左脑控制着情绪,而右脑则控制着对压力的感受,当左右脑彼此结合起来使用或交替使用时,就可感受到幸福,由此而揭示了幸福的神秘密码。



作者: 杨长征

定价: 35.00 元

出版社: 中国财富出版社

《领导三斧半:

100% 实现目标的领导智慧》内容简介

什么样的领导才能带领团队走向成功?如何做才能称得上是“优秀领导”?本书从古代名将——程咬金的“三板斧”入手,通过形象的语言、生动的案例及清晰的分析,将领导者的工作智慧总结为“领导三斧半”:瞄、抡、砍、变。灵活运用“领导三斧半”,打造名副其实的“优秀领导者”!



作者: 郝枝林 刘飞

定价: 39.80 元

出版社: 中国财富出版社

《渠道为王: 找对渠道做销售》内容简介

渠道就是市场,占领渠道就是占领市场。本书从 IBM、DELL 等品牌的实际案例入手,揭示了渠道在市场营销过程中的重要意义。通过渠道理论与实践充分结合,指导实际的销售活动,是一本全面解读渠道战略的实战宝典。

作者: 陈星全

定价: 32.00 元

出版社: 中国财富出版社

《谈判攻略: 销售这样谈最有效》内容简介

本书是一本结合销售实践和谈判技巧的实用工具书,对销售谈判人员在谈判过程中的不同阶段、消费者的不同心理,以及谈判者应该怎么去面对客户等方面都作了详细的介绍,内容通俗易懂,栏目设置精彩纷呈,可以帮助销售人员从根本上理解销售的本质,提升自我销售境界,对销售谈判人员的工作具有指导作用。





作者：潘永德 定价：26.00元

出版社：中国财富出版社

《藏在口中的财富》内容简介

好的口才有着不可估量的价值，是每个人都需要的生存技能，从工作中的求职升迁，到生活中的恋爱婚姻，从人际交往中的说话办事，到事业中的营销谈判，事事离不开口才。

好的口才才能使你受益一生，本书正是一本实用口才技巧训练手册，从改善说话声音、表情动作、表达策略等方面重新训练你的口才能力，同时针对生活中与你关系最密切的说话场合，教你最实用的口才技巧，让你突破语言的障碍，轻松应对各种语言场合！



作者：龚光鹤

定价：35.00元

出版社：中国物资出版社

《领导应该这样当》内容简介

领导是一种经验，领导是一种智慧。本书凝结作者投资大脑近百万的学习精华，巧妙地结合了现代企业快速发展的案例，综合分析了团队建设、投资技巧、建立人脉等领导技能的最新进展，分享了成为优秀领导者的秘诀。通过理论与实践充分结合，将本书打造成提高领导力的终极法则。



作者：匡晔

定价：32.00元

出版社：中国物资出版社

《这样销售最高效》内容简介

销售工作可谓“成也在人，败也在人”，而这个“人”

就是销售人员。销售人员是市场销售战略的“先知者”，不仅带领着企业拨开销售的层层迷雾，更为重要的是能够发现销售的真谛。本书把销售实战和理论联系起来，使销售人员能够在赢得客户的过程中充分理解销售理论，从而积累深厚的理论素养，指导实际的销售工作。

作者：朱广力

定价：32.00元

出版社：中国物资出版社

《金牌销售不可不知的9大沟通术》内容简介

你是否为自己满腔热情的介绍，客户却无动于衷而烦恼？你是否为自己坚持不懈的努力，产品却无人问津而神伤？你是否为自己勤勤恳恳地工作，业绩却无法攀升而无措？金牌销售的成功战术究竟为何？本书通过分析9大沟通战术，结合具体的案例，揭示了成为一名金牌销售的秘密所在。





作者：吴群学 定价：32.00 元

出版社：中国物资出版社

《学规则 融团队》内容简介

当你进入一个团队，而自己又不能改变团队的规则，学习和适应规则就成为你进入团队的必修课。记住：学习规则，融入团队，你能快速地进入职场人的角色。

团队内部的一切问题都来源于规则问题。认识规则、把握规则、利用规则，最终同规则融为一体，才能在职场生存并不断前进。本书将告诉你后 80、90 后职场人快速成长的法则！

职场就是：学规则、用规则、造规则！团队就是：先融入、再切入、后深入！



作者：蒋巍巍

定价：32.00 元

出版社：中国物资出版社

《左右逢源：

职场人际关系的 9
堂课》内容简介

在职场上，你是否会担心孤立无援？是否会羡慕那些在人际关系上有特别天赋的人？是否希望为自己赢来良好的人际关系？职场成功又该如何界定？本书从职场里的一个个鲜活案例入手，生动地展示了职场中的沟通技巧，让你学会在职场中左右逢源，用人际打开晋升之门。



作者：于飞

定价：35.00 元

出版社：中国物资出版社

《向大客户要业绩》内容简介

抓住大客户，就抓住了大订单，抓住了高业绩，抓住了职场前景。所以，抓住大客户是每个销售人员的目标。然而要如何抓住大客户呢？这就是本书的价值所在。应对大客户的方方面面都需要更巧妙的技巧和方法，本书从 20/80 法则入手，帮助销售人员降低在销售工作中的成本投入，并提高能效产出，让销售人员掌握搞定大客户的技巧，在最短的时间拿下最大的订单。

作者：马斐

定价：32.00 元

出版社：中国物资出版社

《口碑载道：无本万利的营销方式》内容简介

对于所有企业的市场营销人员或是管理者来说，关注品牌形象和品牌发展，不如先好好地了解一下如何做好口碑，这里的门道究竟几何。本书从各大品牌口碑营销的经典案例着手，透析各家口碑营销之道，从中总结经验和技巧，提示企业市场营销人员及管理者，口碑营销是一门科学，必须认真学习和把握。





作者：袁一峰 定价：32.00 元

出版社：中国物资出版社

《卓越从敬业开始》内容简介

爱一行才能干一行，专一行才能精一行。懂得敬业的人生是充实、美丽而快乐的，也唯有如此，才能真正脚踏实地、一步步走向卓越，成为一名卓有成效的员工。本书的出发点就在于让长期停滞不前的职场人士迅速找到桎梏自己职场步伐的原因；牢牢把握鞭策自己敬业而需掌握的心理；轻松学会被细化的、实践性极强的敬业“守则”，最终达到成就卓越的目的。



作者：吴群学

定价：32.00 元

出版社：中国物资出版社

《管理就这几招》内容简介

管理说难也难，说简单也简单。本书告诉你，只要掌握4招，就能将管理化繁为简，轻松搞定各种企业的各种管理难题。全书以“理论+实践”的板块构造为你呈现了企业管理者这一特殊角色所应该具备的各种能力、工作方法和技巧。因此，这是一本现代管理领域的实用之作。



作者：王占坡

定价：32.00 元

出版社：中国物资出版社

《万金一线牵》内容简介

与客户打着电话开怀畅谈，没有紧张的开场白，没有局促的自我介绍，气氛和谐又温馨，订单随着电话的结束而落下了成功的定音……这就是电话销售。可能吗？请你不要怀疑这样的场景，因为它真实地发生在我们身边。怎么办到呢？秘诀就在你手中的这本书中。

作者：马斐

定价：32.00 元

出版社：中国物资出版社

《赢在谈判》内容简介

我们现在所生活的时代是一个随时随地都可能需要谈判的时代，特别是销售人员更是需要用日复一日的谈判来为自己赢得订单、提高业绩、提高收入、表现能力，令上级刮目相看，得到晋升的机会。本书就是力求让每一位“力拼业绩”、想要在工作中扶摇直上的有志之士可以成为谈判高手，为自己、为公司争取更多的利益。因此，本书是你谈判桌上的一本智囊宝典。

