



RICHARD HAMMOND

Lê Uyên Thảo dịch

BÁN LẺ THÔNG MINH

7 chiến lược thành công từ
các thương hiệu danh tiếng
Apple, Netflix, Starbucks, Ikea,...



BẢN LẺ THÔNG MINH

BẢN LẺ THÔNG MINH
The First Edition

CÔNG TY CỔ PHẦN VĂN HÓA ĐÔNG DƯƠNG
Trụ sở: 1501 Trần Hưng Đạo, Quận 5, TP. HCM
Số điện thoại: 0908 000 000 - 0908 000 000
Email: info@dongduong.vn
Website: www.dongduong.vn

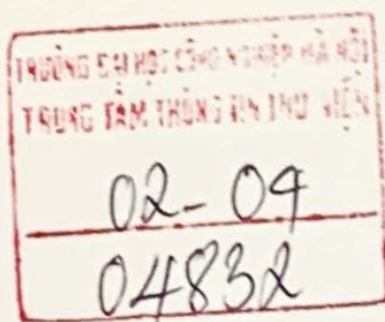
RICHARD HAMMOND

Lê Uyên Thảo dịch

SMART RETAIL
4th Edition

BẢN LẺ THÔNG MINH

tiến lược thành công từ
thương hiệu danh tiếng
Netflix, Starbucks, Ikea,...



BẢN LẺ
THÔNG
MINH



Scan QRcode

NHẬN NGAY QUÀ TẶNG!
promotion.sagontbooks.vn

SAGONBOOKS

SAGONBOOKS



NHÀ XUẤT BẢN THẾ GIỚI

Tôi dành tặng cuốn sách này cho khách hàng,
bởi nếu không có họ thì...

Mục lục

Lời khen tặng dành cho cuốn sách.....	6
Lời giới thiệu dành cho phiên bản thứ 4.....	11
Lời mở đầu.....	15

1. BẢY BÍ MẬT CỦA NGÀNH BÁN LẺ HIỆN ĐẠI

Lời giới thiệu

Người tiêu dùng đã giành lấy quyền quyết định như thế nào?	19
---	----

Chương 1

Bí mật thứ nhất: Giảm phiền toái, tăng hài lòng	21
---	----

Chương 2

Bí mật thứ hai: Ý tưởng lớn là gì?	53
--	----

Chương 3

Bí mật thứ ba: Mong muốn chính là nhu cầu!	77
--	----

Chương 4

Bí mật thứ tư: "Tôi chỉ xem thôi!"	104
--	-----

Chương 5

Bí mật thứ năm: Tôi chọn câu chuyện.....	131
--	-----

Chương 6

Bí mật thứ sáu: Cửa hàng muôn nơi	160
---	-----

Chương 7

Bí mật thứ bảy: "Chúng tôi yêu công việc ở đây" ..	177
--	-----

2. TẠO DỰNG ĐẾ CHẾ BÁN LẺ VƯỢT TRỘI

Lời giới thiệu

Những người thực tế.....	195
--------------------------	-----

Chương 8

Làm thế nào để xây dựng đội ngũ thành công	197
---	-----

Chương 9

Thu hút nhân viên quan tâm đến doanh nghiệp ...	219
---	-----

Chương 10

Mỗi ngày một tốt hơn.....	235
---------------------------	-----

Chương 11

Yêu mua sắm!	251
--------------------	-----

Chương 12

Giá và giá trị.....	264
---------------------	-----

Chương 13

Thoát khỏi cách nhìn của marketing	274
--	-----

Chương 14

Khuyến mãi hay là chết!	287
-------------------------------	-----

Chương 15

Màn trình diễn đỉnh cao tại cửa hàng.....	305
---	-----

Chương 16

Không gian mua sắm cuốn hút.....	315
----------------------------------	-----

Lời kết.....	327
--------------	-----

Phụ lục: Cách đánh giá một cửa hàng.....	329
--	-----

Lời giới thiệu

Dành cho phiên bản thứ 4

Phần bản thứ 4 này của cuốn sách ra đời cách phiên bản đầu tiên 13 năm. Suốt thời gian ấy đã có nhiều điều thay đổi, không chỉ trong ngành bán lẻ mà còn trong sự tự tin của chính tôi về nghề nghiệp và hiểu biết của mình đối với lĩnh vực mà tôi đang hoạt động.

Trong các phiên bản trước, tôi có đưa ra nhiều ý tưởng xuất phát từ linh cảm của mình khi quan sát các nhà bán lẻ thành công nhất trên thế giới, và qua thời gian, đa phần các linh cảm của tôi đều được chứng minh là đúng đắn. Tôi đã có cơ hội tinh chỉnh các ý tưởng và phương pháp thực hiện của mình với nhiều khách hàng lớn, một cơ hội mà tôi có được nhờ thành công của cuốn ***Bán lẻ thông minh*** phiên bản đầu tiên. Các phiên bản sau của cuốn sách còn bán chạy hơn phiên bản cũ, một điều hiếm thấy trong ngành xuất bản.

Các nhà bán lẻ luôn khao khát ý tưởng và cảm hứng, còn thị trường thì luôn thay đổi cùng lúc với sự biến chuyển trong sản phẩm và công nghệ, các chuẩn mực xã hội và hành

vì con người. Khi khách hàng và xã hội thay đổi thì cơ hội dành cho ngành bán lẻ cũng thay hình đổi dạng.

Thành công trong ngành bán lẻ là khi chúng ta khiến một người xa lạ tự nguyện chọn cửa hàng hoặc vào trang web của chúng ta mà không phải là cửa hàng của đối thủ, điều này thật sự vô cùng phấn khích. Đây là điều truyền cảm hứng cho chúng ta khi làm việc trong ngành bán lẻ ngày nay.

Phiên bản thứ 4 này có nội dung gì?

Phần 1: Bẫy bí mật của ngành bán lẻ hiện đại – đây là phần không thể bỏ qua cho bất cứ ai muốn xây dựng chiến lược bán lẻ, có kế hoạch thay đổi phương thức vận hành hay phát triển kênh bán hàng trực tuyến. Đây cũng là phần quan trọng cho tất cả nhà bán lẻ muốn biết nhu cầu của người tiêu dùng hiện nay.

Phần 2: Tạo dựng đế chế bán lẻ vượt trội – đây là phần ứng dụng của cuốn sách, đưa ra những nguyên tắc đã được chứng minh và đáng tin cậy trong môi trường bán lẻ hiện đại. Nếu bạn đang quản lý một cửa hàng, mở một trang web bán hàng online hay sở hữu một chuỗi bán lẻ quy mô nhỏ, thì đây là phần trọng yếu phải đọc. Phần này cũng có nhiều bình luận từ các chuyên gia nhiều năm kinh nghiệm trong các tập đoàn bán lẻ lớn.

Tôi có thêm một số thông tin trên website *www.Smart-Circle.com* của mình, bao gồm một vài chương bổ sung đọc miễn phí, như lịch sử của ngành bán lẻ. Bạn còn có thể đọc thêm tại website này các ví dụ thành công mới cũng như mọi thông tin cập nhật sau khi cuốn sách được xuất bản.

Cuốn sách này dành cho ai?

Đối tượng độc giả mà tôi đặt ra luôn là những nhà lãnh đạo, nhà quản lý hoặc chủ sở hữu chuỗi bán lẻ, những người tiên phong trong việc xây dựng mô hình kinh doanh mới có tích hợp công nghệ, và những người mà sự sống còn trong công việc kinh doanh của họ phụ thuộc vào việc họ có bắt kịp thời thế hay không.

Dù vậy, ***Bán lẻ thông minh*** vẫn là cuốn sách toàn diện về ngành bán lẻ, nên nếu bạn chỉ đang quản lý một cửa hàng nhỏ, hoặc là nhân viên làm việc trong một doanh nghiệp bán lẻ thì bạn cũng là đối tượng độc giả cho cuốn sách của tôi. Tôi tin rằng việc nắm bắt được các nguyên tắc như tâm lý của khách hàng khi lựa chọn sản phẩm, cách động viên đội ngũ nhân viên phải làm việc vào những ngày cuối tuần bận rộn,... là cực kỳ quan trọng và có sức ảnh hưởng lớn đến công việc hằng ngày của bạn. Bạn và các đồng nghiệp của mình là những người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng hiệu quả nhất, thấu hiểu khách hàng nhất, vậy tại sao bạn không chuẩn bị cho bước chuyển mình trong tương lai? Tìm hiểu những công cụ trực quan, cụ thể trong cuốn sách này sẽ giúp bạn tận dụng được hết lợi thế của mình để bước tiếp con đường thăng tiến trong ngành bán lẻ.

Lời mở đầu

Khi viết những dòng này, tôi đang ngồi trong một quán cà phê ở Berlin, đeo cặp tai nghe chống tiếng ồn hiệu Bose mà tôi đã mua tại một cửa hàng Target ở Philadelphia. Lúc đó, tôi vào Target chỉ để nghiên cứu khi viết sách nhưng rồi lại bị thu hút trước kệ trưng bày tai nghe Bose đẹp tuyệt vời.

Họ mời tôi đeo thử tai nghe và xem một đoạn video nói về một chàng trai tận hưởng chuyến bay yên tĩnh và thư giãn nhờ tai nghe Bose có chức năng chống tiếng ồn. Cuối đoạn video, họ mời tôi tháo tai nghe ra. Tôi làm theo và vô cùng kinh ngạc khi phát hiện khu vực demo đang phát âm thanh cực kỳ ồn ào giống như trên một chuyến bay mà từ nãy đến giờ tôi không nghe thấy gì vì đang đeo tai nghe chống ồn của Bose.

Hết sức ấn tượng, tôi mua cặp tai nghe đó ngay lập tức!

Hãng Bose đã bán cho tôi thứ gì? Sự yên lặng. Chúng ta thậm chí có thể mua được cả sự yên lặng. Bạn có tưởng tượng nổi không?

Ngành bán lẻ luôn là một công việc nặng nhọc cả về tinh thần lẫn thể chất. Một công việc đầy áp lực bởi chúng ta được đánh giá chỉ dựa trên mỗi kết quả kinh doanh của ngày hôm trước, thậm chí có lúc, lợi nhuận cao vẫn còn chưa đủ so với yêu cầu của công ty! Phải luôn làm nhiều hơn nữa! Mỗi lần chúng ta mở một cửa hàng mới thì kết quả có thể là thất bại thảm hại hay chiến thắng huy hoàng.

Chúng ta đặt cửa hàng của mình ngay đúng nơi đúng lúc khách hàng nghĩ đến sản phẩm mà chúng ta có thể cung cấp cho họ. Chúng ta có thể làm điều này bằng cửa hàng thực tế hay trực tuyến hay kết hợp cả hai. Thành công trong ngành bán lẻ là khi chúng ta khiến một người xa lạ tự nguyện chọn cửa hàng hoặc vào trang web của chúng ta mà không phải là cửa hàng của đối thủ – một điều vô cùng phấn khích.

Một trong những sai lầm lớn nhất của các nhà bán lẻ hiện nay là xem cửa hàng bán lẻ và kênh bán lẻ trực tuyến như hai phương thức hoàn toàn khác nhau. Điều này không đúng. Tất cả phương thức bán lẻ đều phải lấy khách hàng làm trọng tâm, tìm cách tiếp cận họ, tạo ra những trải nghiệm kích thích mua sắm, hỗ trợ sau bán hàng và khiến khách hàng nhớ đến chúng ta khi họ muốn mua sắm.

Tôi sẽ chứng minh cho bạn thấy, khách hàng chính là người quyết định và chúng ta phải làm theo ý họ. Và trong ngành bán lẻ chỉ có một câu hỏi quan trọng nhất: Tại sao một người lại muốn mua sắm theo cách này, tại cửa hàng này, và yêu thích kiểu trải nghiệm này?

NHÀ XUẤT BẢN THẾ GIỚI

Trụ sở chính:

Số 46. Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội

Tel: 0084.24.38253841

Chi nhánh:

Số 7. Nguyễn Thị Minh Khai, Quận I, TP.HCM

Tel: 0084.28.38220102

Email: nxbthegioi@gmail.com

marketing@thegioipublishers.vn

Website: www.thegioipublishers.vn

BÁN LẺ THÔNG MINH

Chịu trách nhiệm xuất bản

GIÁM ĐỐC – TỔNG BIÊN TẬP

TS. TRẦN ĐOÀN LÂM

Biên tập: Hoàng Thị Mai Anh

Thiết kế bìa: Phúc Niên

Trình bày: Cẩm Hà

Đối tác liên kết:

CÔNG TY CỔ PHẦN VĂN HÓA SÁCH SÀI GÒN

Trụ sở: 359/8 Trần Bình Trọng, Phường 1, Quận 10, TP.HCM

VPGD: 473/8 Tô Hiến Thành, Phường 14, Quận 10, TP.HCM

ĐT: (028) 6281.5516 – (028) 6293.8228

Website: www.saigonbooks.vn

In 5.000 bản, khổ 14 x 20,5 cm tại Xí nghiệp In Fahasa

Địa chỉ: 774 Trường Chinh, P.15, Q. Tân Bình, TP.HCM

Số xác nhận ĐKXB: 3427-2020/CXBIPH/06-170/ThG

Quyết định xuất bản số: 1318/QĐ-ThG cấp ngày 20 tháng 11 năm 2020

In xong và nộp lưu chiểu năm 2020

Mã ISBN: 978-604-77-8331-1