

## 2011美國棉研習會

### 市場拓展處

由美國國際棉花協會(CCI，簡稱美國棉協)主辦及中華民國紡織業拓展會協辦的「2011美國棉研習會」，於3月11日圓滿落幕。本次以「故事行銷提升服務品質」為主題，邀請該領域專家，將溝通新顯學—故事行銷，透過經驗分享、實際演練、Q&A等方法，協助與會的紡織服飾品牌業者，運用說故事傳達企業、產品精神，取代廣告，用服務替代行銷，進而創造顧客的品牌忠誠度與滿意度。經會後滿意度調查，出席者對本活動的整體滿意度高達9成，並紛紛表達希望持續舉辦相關活動之意，顯示本活動受到高度重視及喜愛。

2011美國棉代言人—Lara梁心頤

## 故事行銷提升服務品質研習會

繼連續3年舉辦優質服務研習會受到熱烈好評後，美國棉協與紡拓會再度攜手合作推出「故事行銷提升服務品質研習會」，邀請該領域專家陳日新



主講者：陳日新老師



2011美國棉研習會吸引相關業界代表踴躍參加

老師以「挖掘故事結構力」、「粹煉故事引導力」以及「善用故事變現力」三大單元，將20年的故事行銷經驗粹煉成3小時課程，以簡單易懂的方法，透過本身的經驗分享以及賓士汽車等精典案例，協助與會學員善用說故事的力量，感性溝通、傳達企業、產品乃至個人的價值，讓工作上的努力事半功倍，以及如何整理挖掘、傳遞一個好故事，提供優質服務，引發客戶認同共鳴與感動，最後獲得商機以及客戶滿意與友誼。課程內容重點如下：

### 一、故事行銷的8大好處

- |              |                  |
|--------------|------------------|
| 1. 拉近距離，培養感情 | 5. 吸引廣大商機        |
| 2. 建立信任，打造形象 | 6. 激勵他人(說故事領導)   |
| 3. 創造客戶潛在需求  | 7. 促成交易(說故事銷售)   |
| 4. 溝通魅力，娛樂效果 | 8. 提昇商品價值(說商品故事) |



美國棉贊助2010繽紛花博演唱會



美國棉贊助第21屆金曲獎活動

陳老師以演練擊掌、打招呼傳遞好運的暖身活動，帶動全場氣氛，緊接著以開場音樂、影片，分享自身從一個沿街推銷CD的小工讀生，如何陌生銷售花旗銀行總裁成功，成為最年輕銷售冠軍，到上櫃董事的故事。以及經典案例—賓士汽車行銷代表「兩公分的感動」，縮短2公分距離的故事，延伸後5千萬業績的案例，解析說一個好故事的驚人影響力及所帶來的益處。兩個精彩故事，啟動在場學員的熱情，嘗試放開自己、創造好運，思考如何為企業、產品乃至個人說出好故事，以故事讓商品、銷售、服務、溝通、經營都事半功倍。

## 二、3分鐘說個好故事

陳老師表示，好故事是完整的一個「事件」、真實的、有畫面、有場景、可具體想像、簡單易懂。不好的故事通常的問題在於，過於誇大、冗長的、虛構的、只說抽象感想、像流水帳、內容複雜。一個好故事，勝過千萬廣告費，每個人都有說故事的能力，但一般人都用自己的方式說故事，不是從顧客的角度出發。

如何從顧客的角度說出一個3分鐘的精彩故事，其結構與流程可分為前言、爆點、切點、放點與結語。

爆點—What:是什麼震撼的事情？

1. 事件：一句話說明人、事、時、地、物
2. 場景：描述很具體的空間、位置、畫面
3. 人物/對話：將主角動作表情談話都說出
4. 氛圍/感受：外在氣氛與內心的情緒感覺

儘量用一句話，以「人、事、時、地、物」簡潔談出故事當時的具體「時空背景」，以震撼、懸疑、反差營造情境讓人很想問「為什麼？」並想要繼續「聽下去」。

切點—Why：為什麼會這樣？然後呢？

1. 因果：補充說明會有上一段畫面原因
2. 延續：如同用攝影機將過程詳細說明
3. 細節：中間最戲劇性、特殊性的發展
4. 轉折：克服挑戰的實際作法是什麼？

切換到另一個場景，延續情節(線性法)或補充爆點(倒敘法)說出差異化。



美國棉熱情參與2010 TITAS展



美國棉贊助2011夏川里美、小賈斯汀巡迴演唱會

放點一How：透過這故事，我希望你如何做？

1. 結局：有沒有出乎意外的結論？
2. 對比：故事發生前後變化多大？
3. 態度：你想要傳達的觀念是什麼
4. 共鳴：讓聽眾認同你的一句話！

可用「數字」、「顏色」、「符號」、「對比」、「比喻」來讓聽眾對最後的結局印象深刻。談出自己透過這個故事告訴聽眾什麼？故事最想傳達「重點」能烙印聽眾心中並主動傳遞故事才算成功。

最後，陳老師，以一句話：「聆聽自己、啟發他人」，作為「故事行銷提升服務品質」課程精華總結。陳老師表示，說故事是人與人之間，去除壁壘的最佳方法。透過故事行銷與服務，能讓對方很快知道你是誰、為什麼在這裡、可以為客戶帶來什麼好處以及所提供服務的差異化。同時具備創造客戶需求、建位信任、打造形象、激勵自我及他人等效益。陳老師建議學員們可以透過思考「如果明天要接受CNN或商業週刊等知名媒體採訪時，要講什麼故事」，此一假設問題，不斷精鍊自己的故事，找出想傳遞故事的核心價值。多和自己相處，傾聽自己內心的聲音，說出感動自己的故事，才能感動他人。除此，須要常常練習，不妨以「轉述別人的故事」做練習，訓練自己能在三分鐘之內說完一個故事，並帶給聽者感動。

## 美國棉行銷活動

本研習會另一個焦點為，由美國棉協駐台代表邱秀玲小姐壓軸介紹美國棉2010~2011年的重要推廣活動。

邱代表說明，只要成為美國棉授權品牌商，無需付費即能使用美國棉商標的吊牌項權，同時可享



美國棉台灣官方網站首頁



2011美國棉巴士廣告



2011美國棉捷運廣告

受美國棉協每年相關推廣活動，以及在媒體的多元曝光，增加授權品牌商的行銷效益。

美國棉近期主要推廣活動如下：

- 贊助2010第二十一屆金曲獎(贈票活動)
- 參加2010 TIS展、TITAS展
- 贊助2010「繽紛花博演唱會」
- 舉辦2011 COTTON DAY純棉日活動
- 贊助2011夏川里美「慈恩天籟亞洲巡迴演唱會」
- 贊助2011小賈斯汀「我的全世界巡迴演唱會」

有關美國棉最新活動或好康贈票等訊息，皆將於第一時間發佈於台灣官方網站(<http://www.cottonusa.org.tw>)，歡迎大家上網瀏覽。