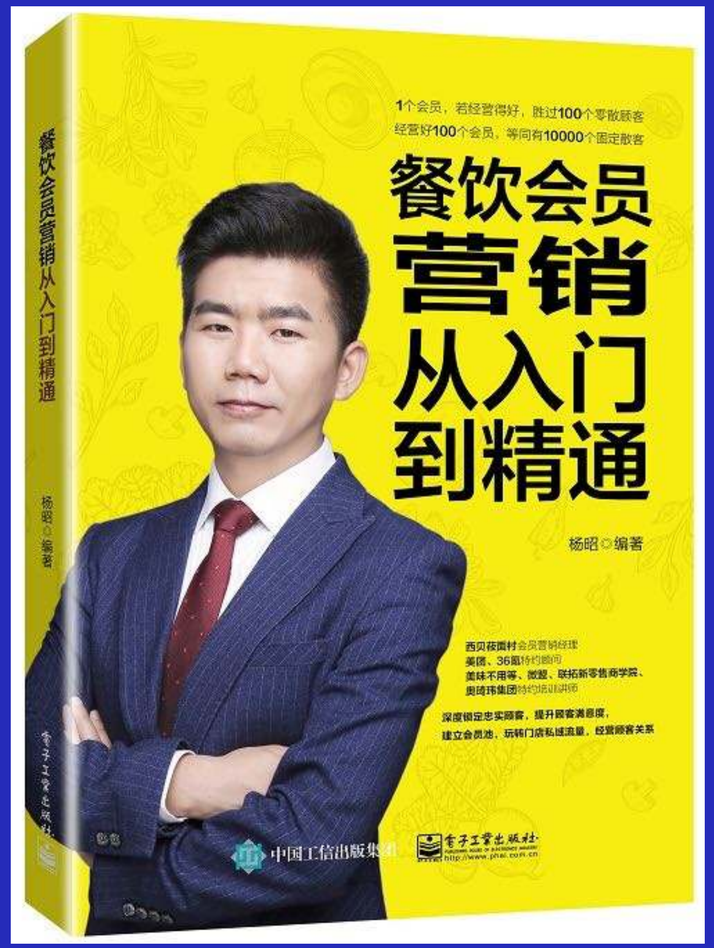
付费制会员营销
深度锁客提升复购

2019-11-26 无锡



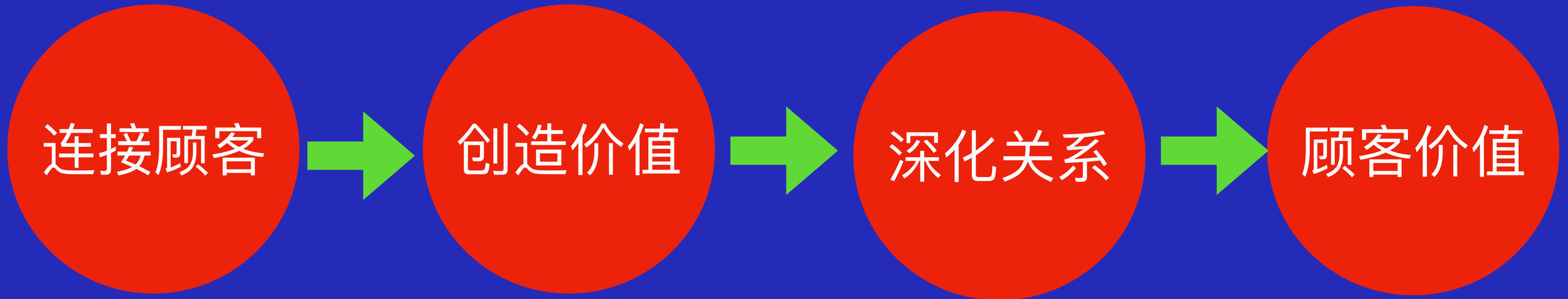
杨昭

随手惠创始人
出版《餐饮会员营销从入门到精通》
美团、36氪特约顾问
前西贝莜面村新餐饮中心会员营销经理
美味不用等、微盟、联拓新零售商学院
餐饮老板内餐
奥琦玮集团特约培训讲师

会员营销的过程和目标


连接顾客
创造价值
深化关系
传递顾客价值
延长生命周期
增加消费频次
提升消费贡献
推荐朋友消费
以客户为中心的运营组织
顾客价值

目前会员营销现状



绑定手机号
加微信公众号
加微信群
加微信好友
添加小程序

开卡礼
会员价
生日券
返积分

赠券
储值
积分活动
营销活动

延长生命周期
消费频次
消费贡献
推荐好友

www.yangzhao.org.cn

无门槛招募会员的结果

质量差

大量薅羊毛

认知感差

会员权益一般

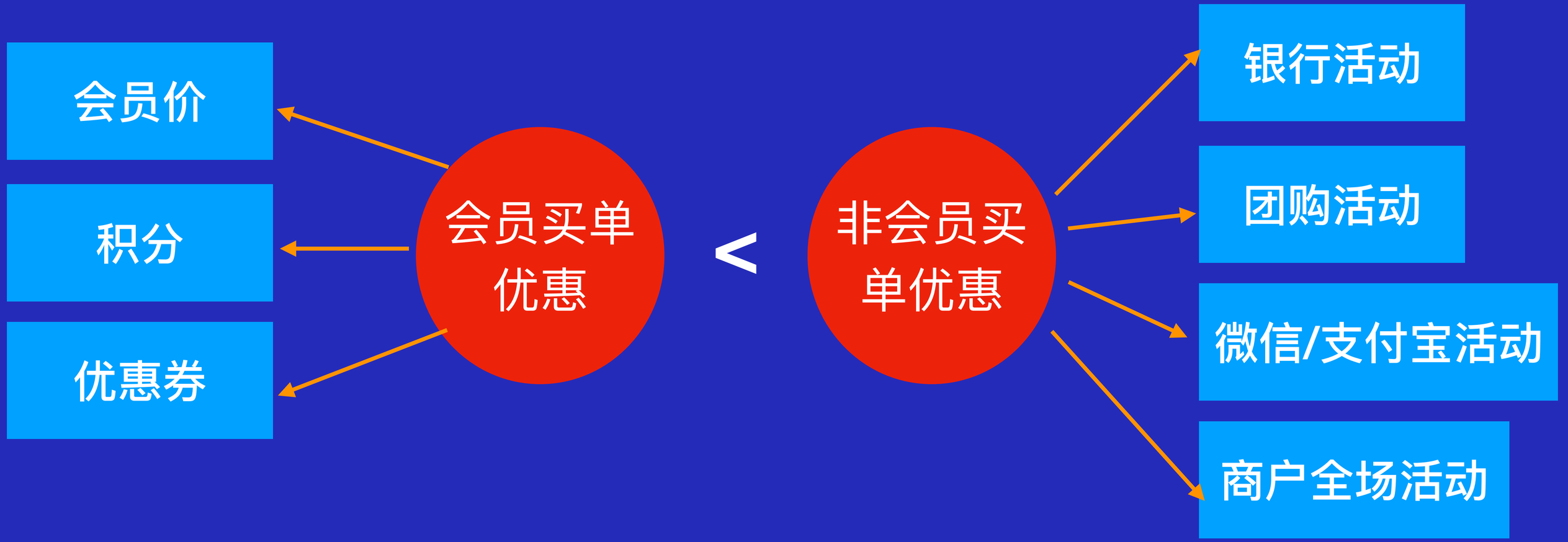
门店缺乏
执行动力

只有付出
没有回报

连接弱

公众号弱连接状态

存在的重大问题



www.yangzhao.org.cn

普遍结果



公众号2%的打开率
大量随机客不感兴趣
群发掉粉



只会做优惠
无差别优惠

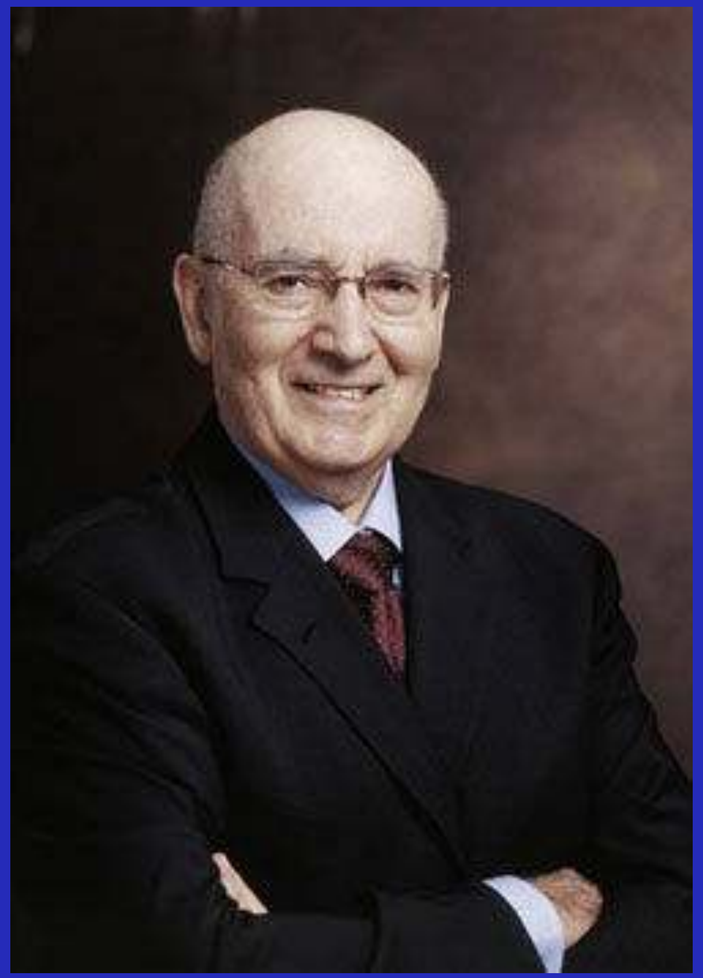


与门店无关
与店员无关



营销=促销

www.yangzhao.org.cn



现代营销学之父　菲利普·科特勒

顾客关系管理就是创造优质的顾客价值和满意，来维护有价值的顾客关系的整个过程

识别有价值顾客

付费 > **等级** **储值**

契约形式
快速招募
价值感知高

招募缓慢
价值感知低

门槛高
商户伤利润

www.yangzhao.org.cn

必胜客家庭尊享卡



- 开卡礼
- 5折券X24张
- 生日派对8折
- 生日礼
- 独享甄会选商城

98元每年

西贝VIP付费会员

缴费299元/年

1. 赠送凉糕、面筋和烤鱼兑换券（当餐可用一张）
2. 当餐享受部分菜品会员价
3. 赠送50元线上商城代金券
4. 甄选商城会员价
5. 享受生日券60元
6. 积分1.5倍加速
7. 宝宝餐免费
8. 亲子活动免排队

有孩子的中产阶级家庭

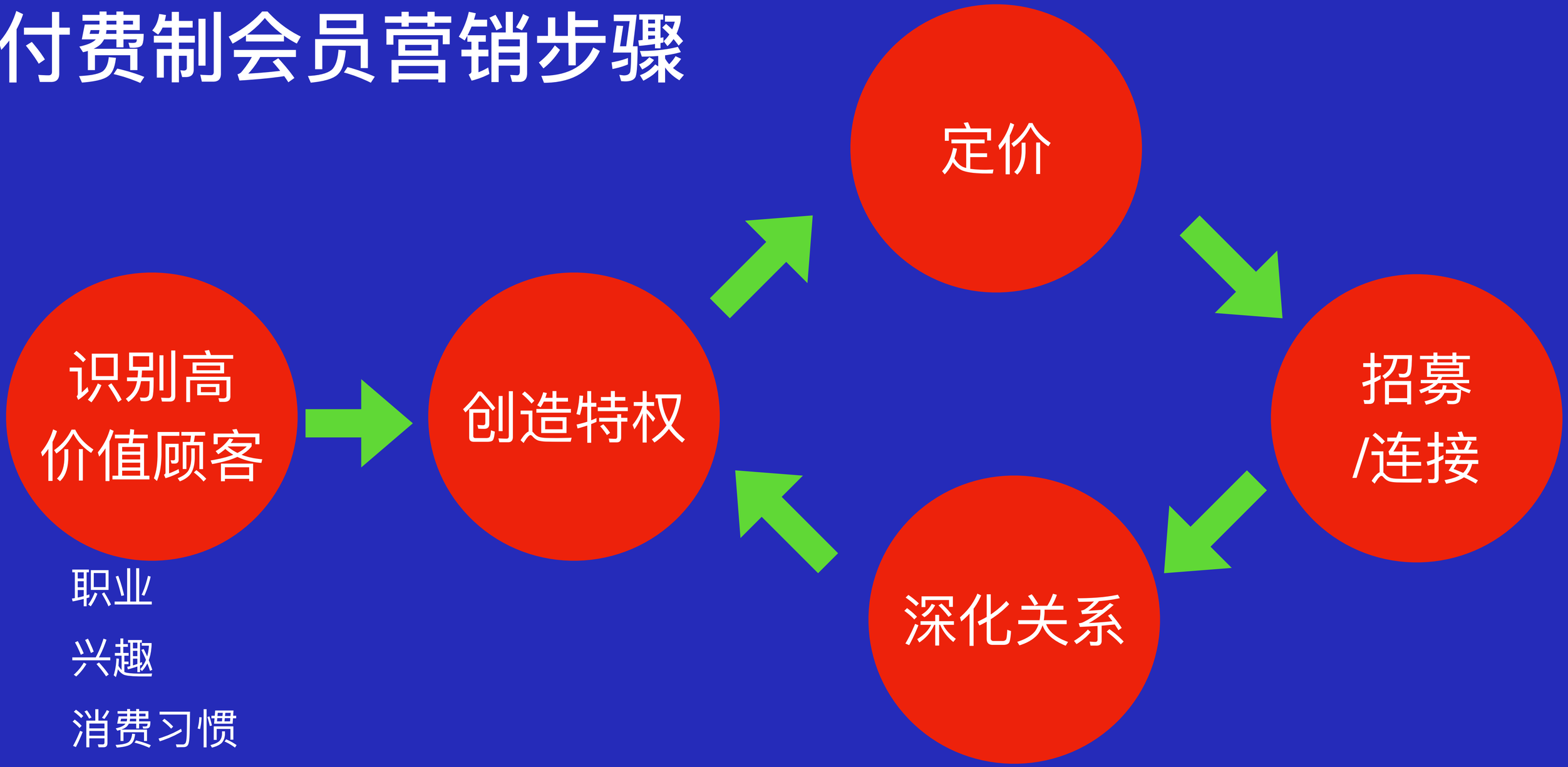
肯德基大神卡

- 大杯咖啡10元（每日一次）
- 早餐两件套6折（每日一次）
- 点餐免外送（每日两次）
- 爱奇艺会员30天

38元90天

付费会员的消费能力是普通会员的5~10倍

付费制会员营销步骤



创造特权

开卡礼

买单权益

服务权益



定价

客单原	在客单价与桌均之间
锁客原	顾客消费3到5次节省的费用可以抵掉开卡费
心理原	200元以内

招募







肯德基推大神卡
门店中部署了大量宣传物料

招募


299元
加入VIP会员
VIP会员
赠价值275元电子券
60元生日券
50元甄选礼遇券
50
VIP
葱油秋葵
葱油菜心
小炖肉炖豆腐
鸡汤小白菜煮豆腐
酥皮肉夹馍
Marinated Meat in Pastry Bun
12 元/份
11 元/份 VIP会员


开通喜悦会VIP会员
吃/购/乐/学 9大权益
240元以上
开卡礼
人气菜品
门店会员价
1.5倍
积分加速
近100款
商城会员价
VIP福利日
超值闪购
2万场/年
亲子萌面体验营
40场/年
喜悦读书会
大厨在线教
西贝私房菜
1对1
专属管家
一年299 请我做管家
吃/购/乐/学 全打理
立即续费 ¥299/年

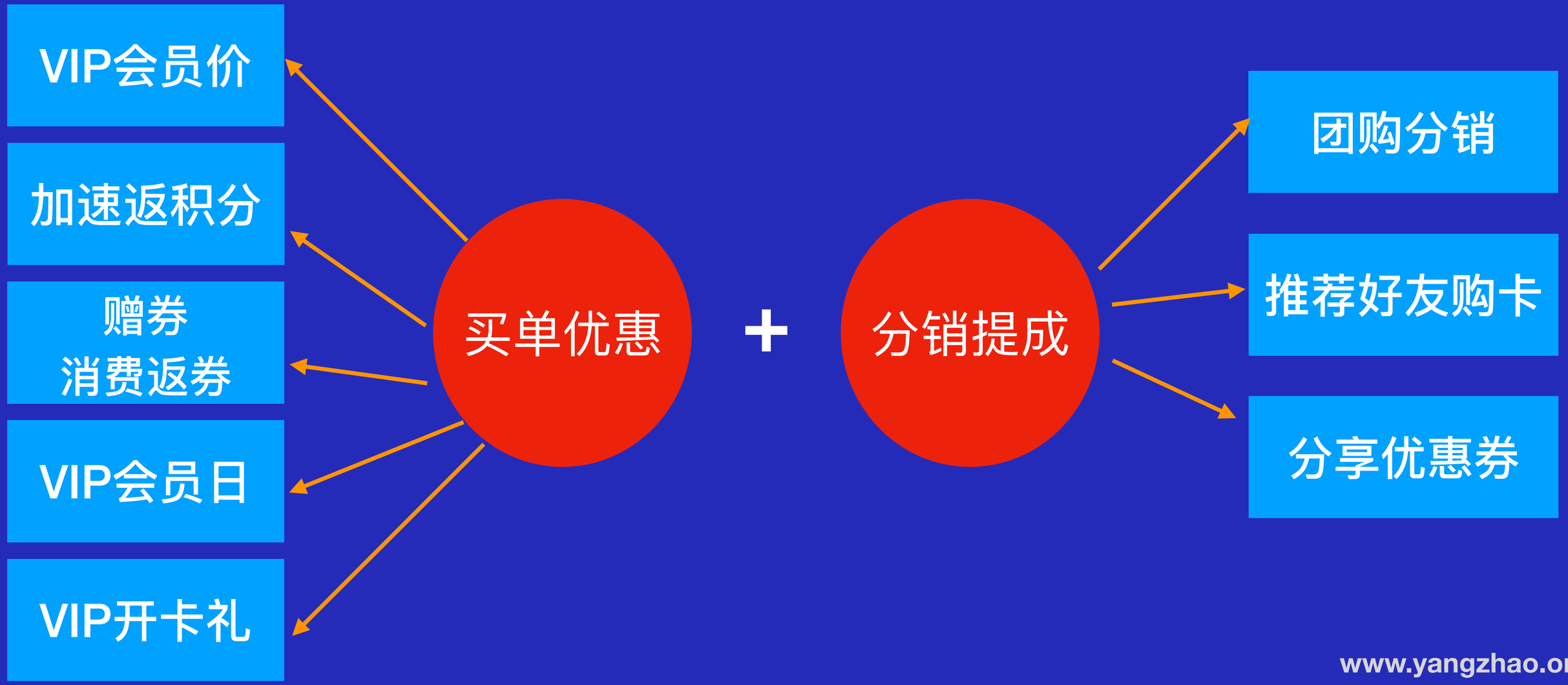


连接-更紧密的线上连接

微信　　朋友圈　　微信群　　企业微信



深化关系-优惠活动



www.yangzhao.org.cn

深化关系-尊贵体验



品鉴会



圣诞party

深化关系-生活需求



亲子生日会



亲子私房菜

深化关系-兴趣活动



艺术展



健身跑

深化关系-参与监督



参观中央厨房



参观后厨

深化关系



www.yangzhao.org.cn

付费会员的特权价值传递



店内宣传物料

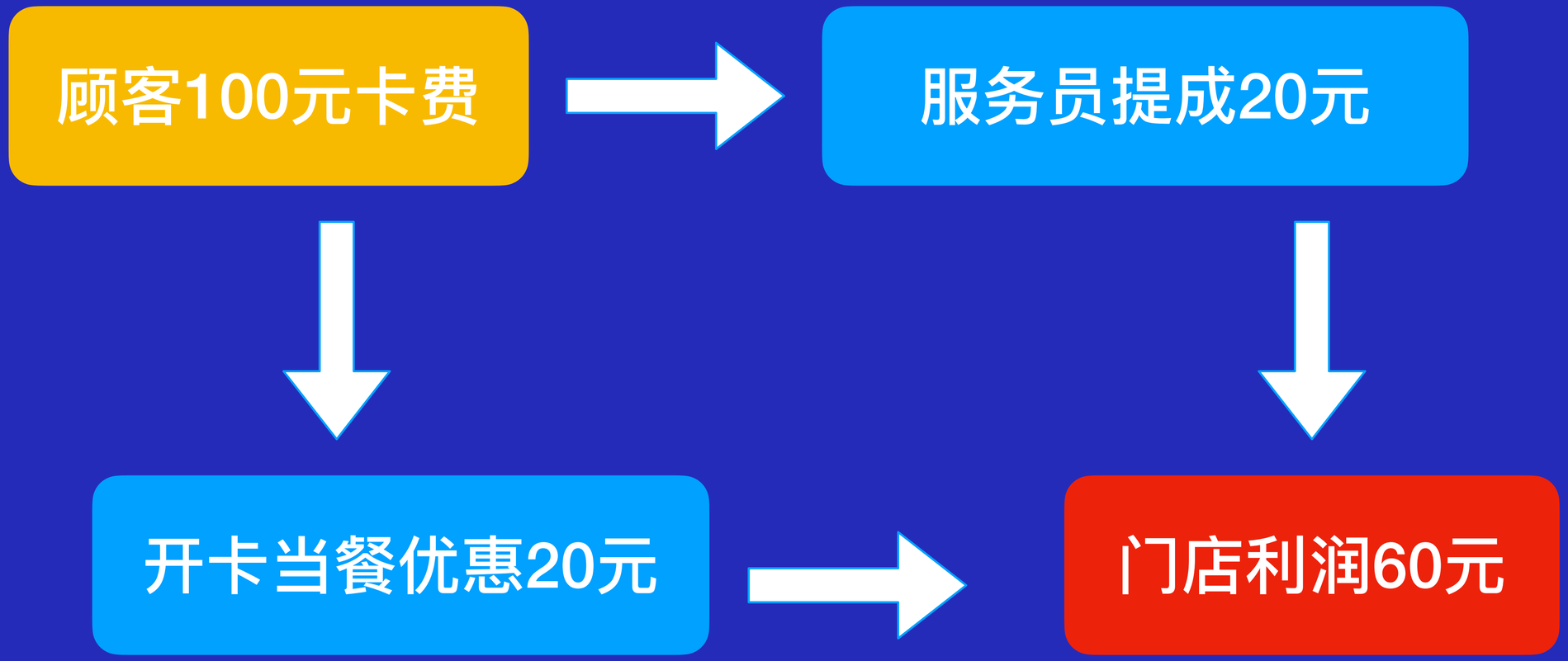


店内展示



服务

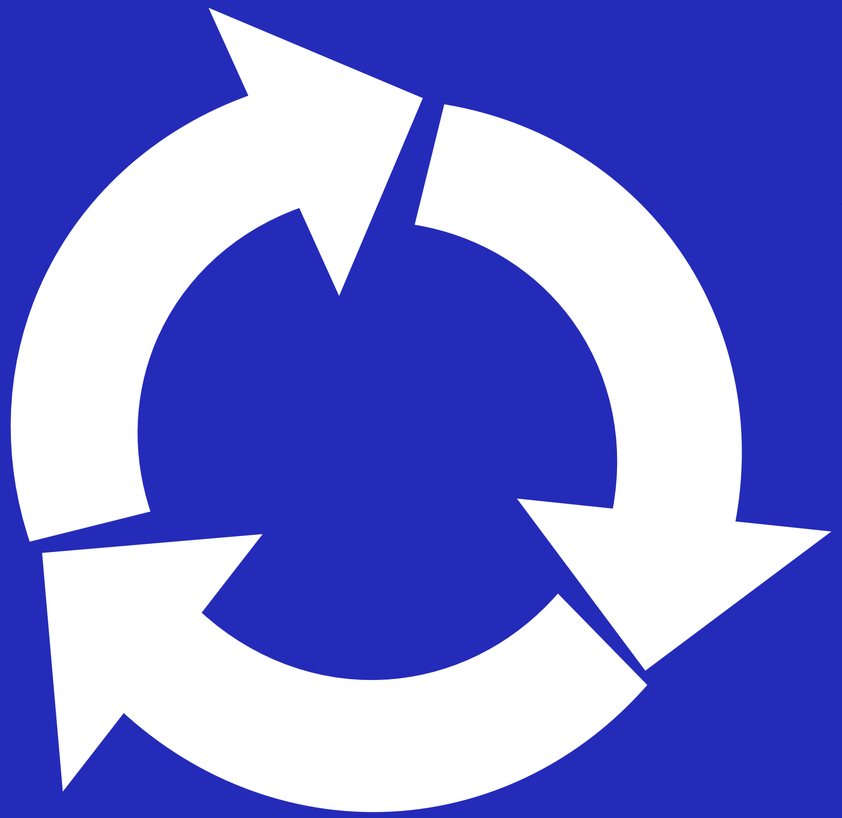
顾客付费卡费用流向



www.yangzhao.org.cn

门店正向自运转

门店提供VIP
特权



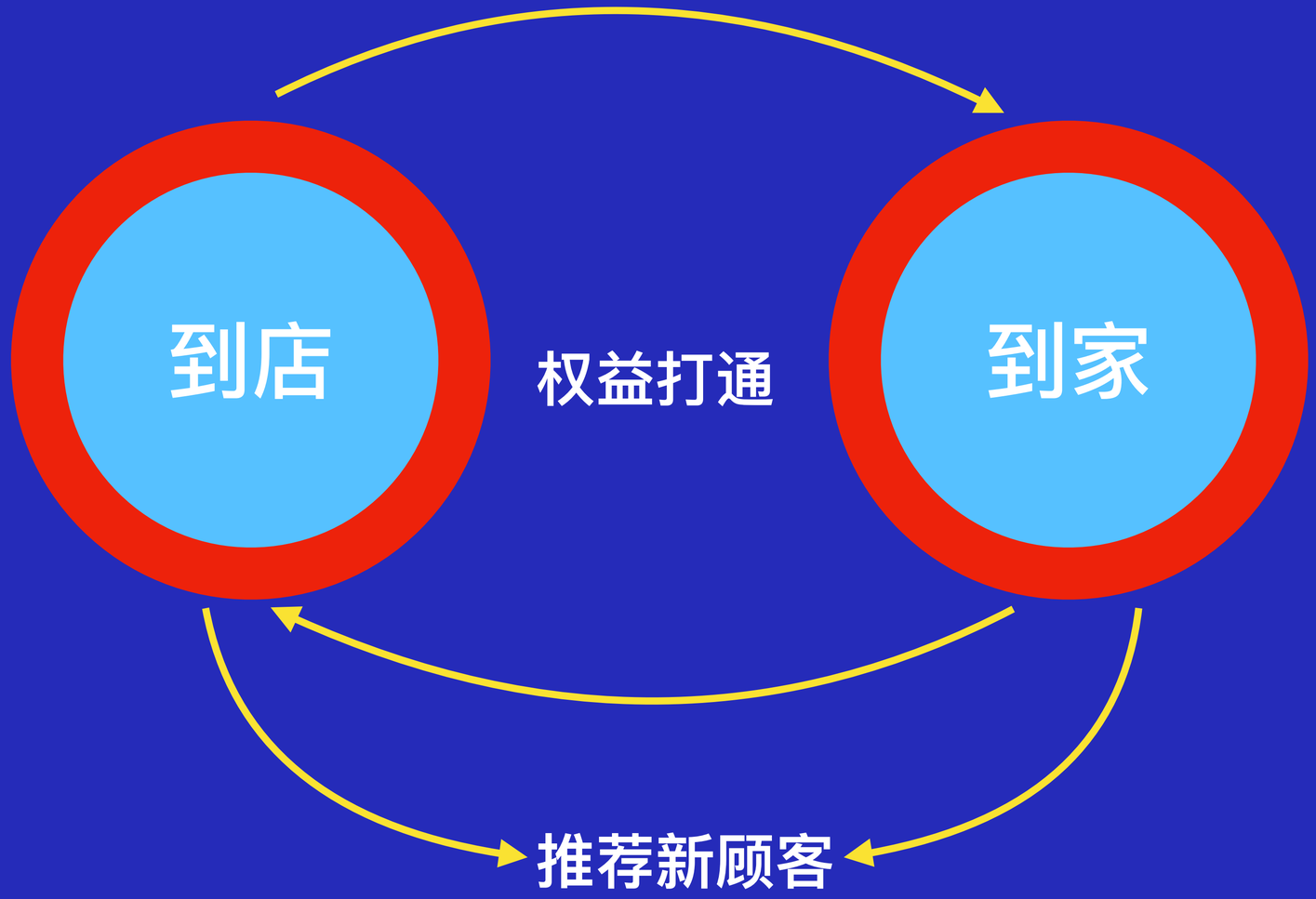
VIP会员获得尊贵感

顾客加入VIP

www.yangzhao.org.cn

提升付费会员顾客终身价值

储值
赠券
返券
评价有礼
会员日
积分兑换
团购
分销
...



自营外卖
自营电商

www.yangzhao.org.cn

付费制会员营销的绩效

付费
会员数量

付费会员
续费率

付费会员
消费频次

付费会员
贡献比

付费会员
推荐营收

付费会员推荐好友

www.yangzhao.org.cn

去他的免费

迎接付费时代的到来

客友



杨昭

随手惠创始人