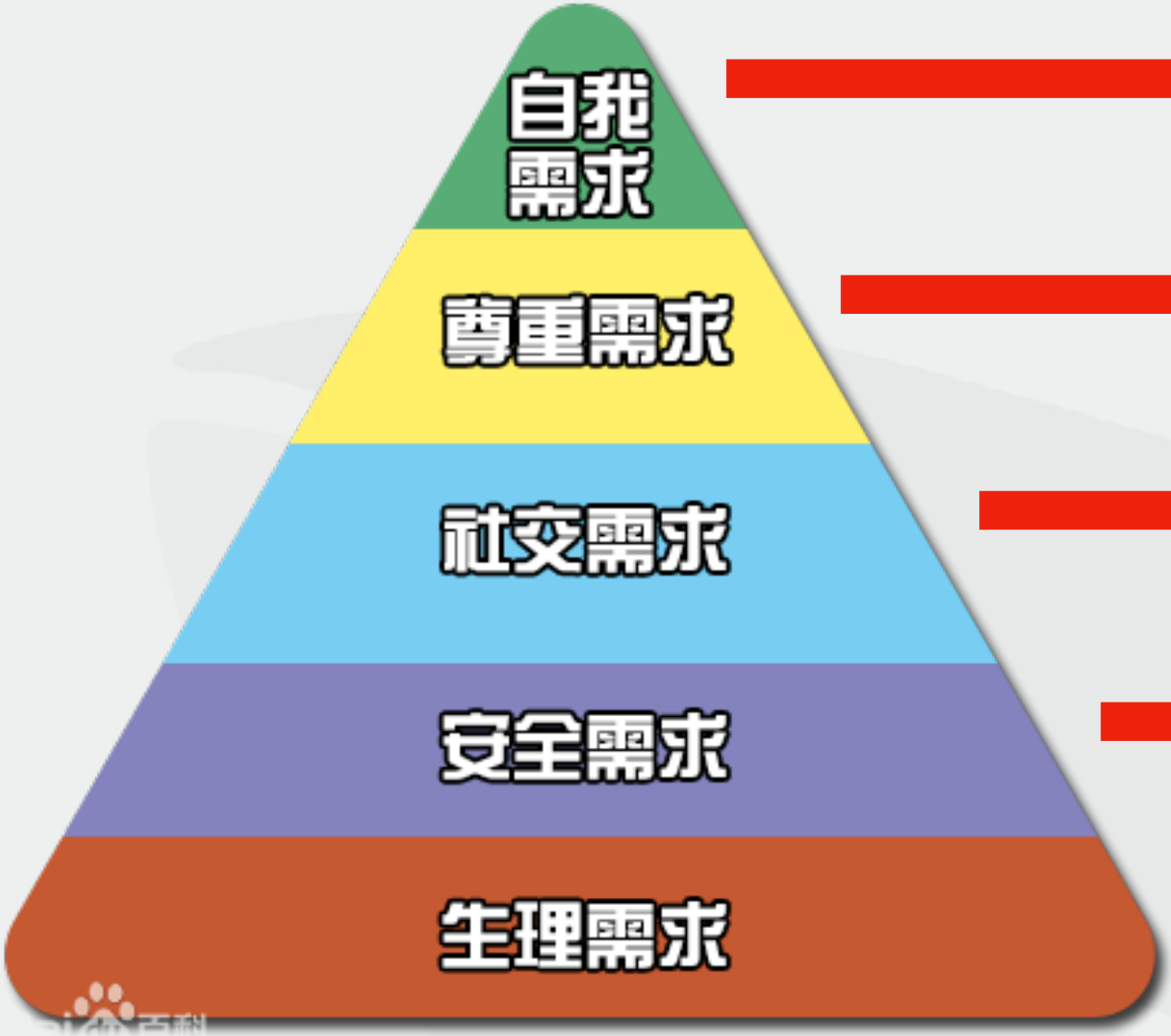
第二节：会员等级设计

www.yangzhao.org.cn

马斯诺需求层次理论



成就自己、成就他人

成为更高级的会员
得到别人尊重和认可

成为会员，希望被
特别照顾，情感归属

去品牌餐厅吃饭

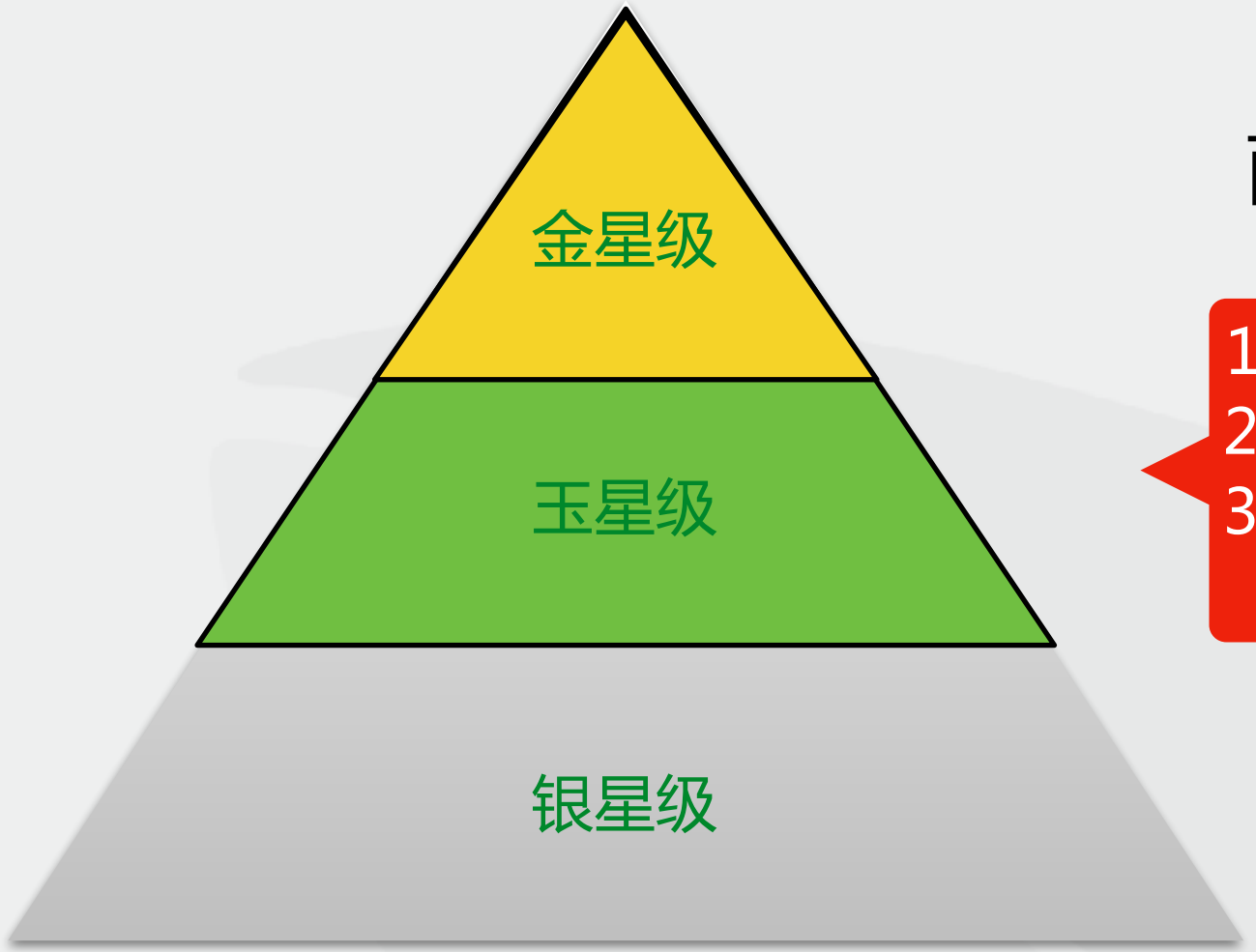
去餐厅吃饭

会员分级的意义

- 餐厅将有限的资源给到更高级别的会员
- 刺激会员消费提升等级
- 餐厅分级管理会员
- 提升会员忠诚度

www.yangzhao.org.cn

会员该分几个等级

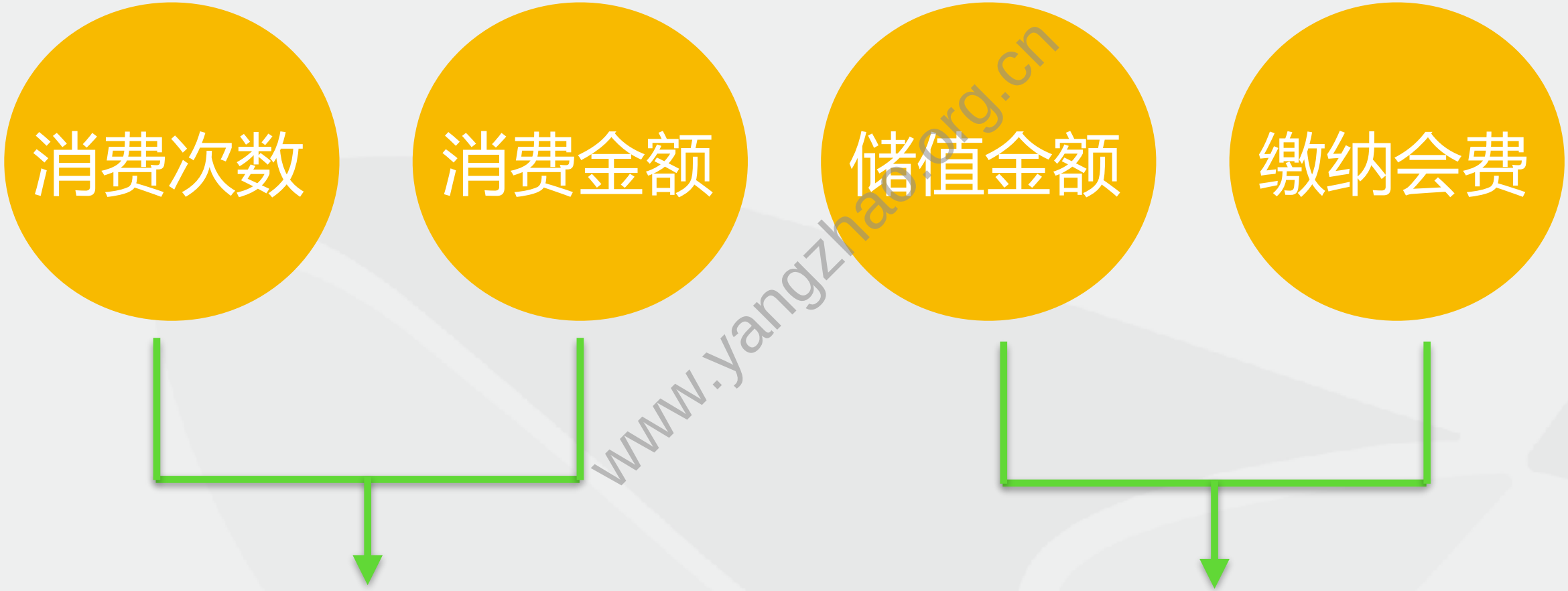


两个到三个等级最合适

1、店员、顾客容易记忆
2、可保持高等级有适量会员
3、会员升到最高级难度适中

星巴克星享俱乐部

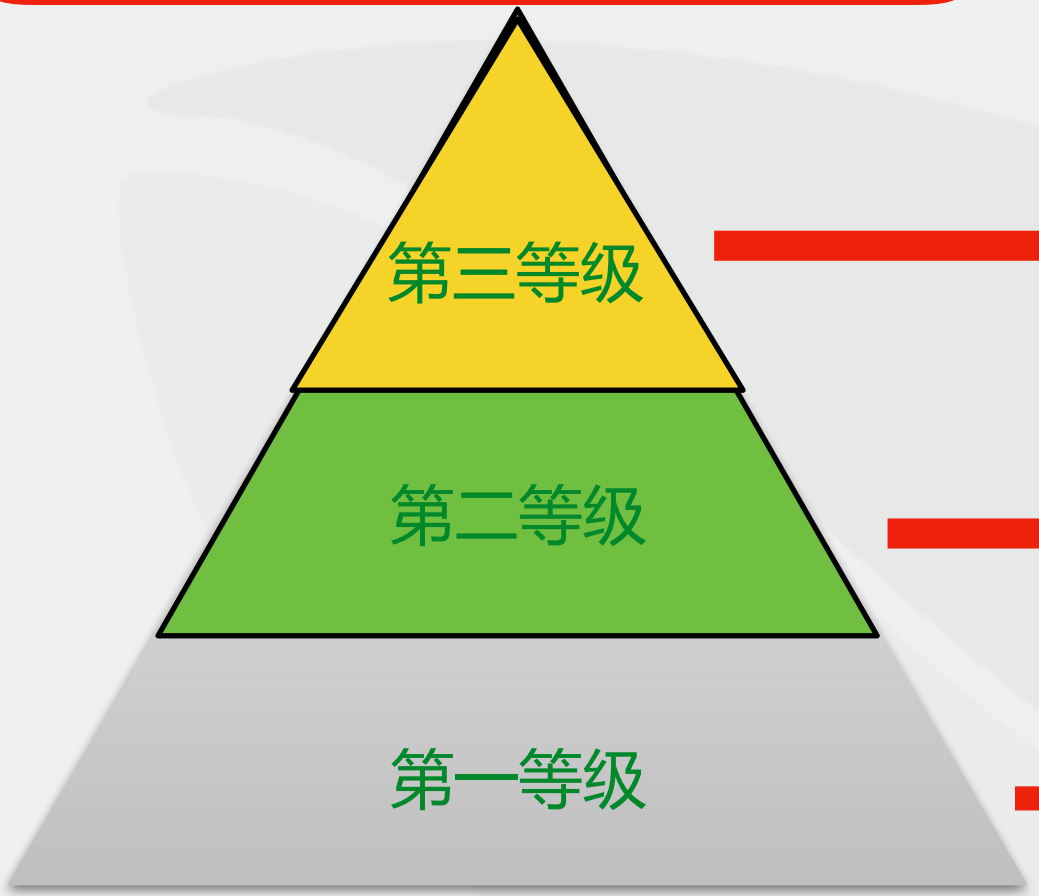
会员达到什么条件升级



www.yangzhao.org.cn

按消费次数

适合单人固定客单价的品类 → 快餐小吃



第三等级 → 消费15次

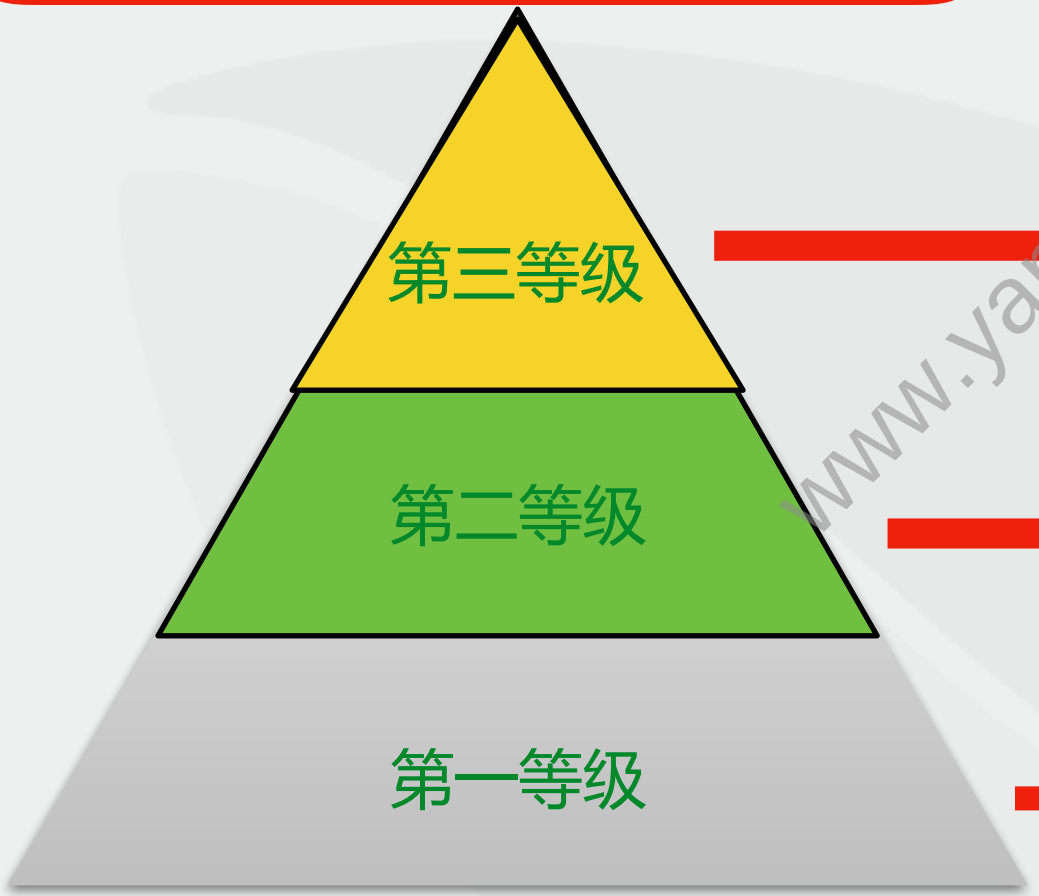
第二等级 → 消费5次

第一等级 → 消费0次

按消费金额

适合多人聚餐的品类

正餐、火锅



消费15次 X 桌均价格

消费5次 X 桌均价格

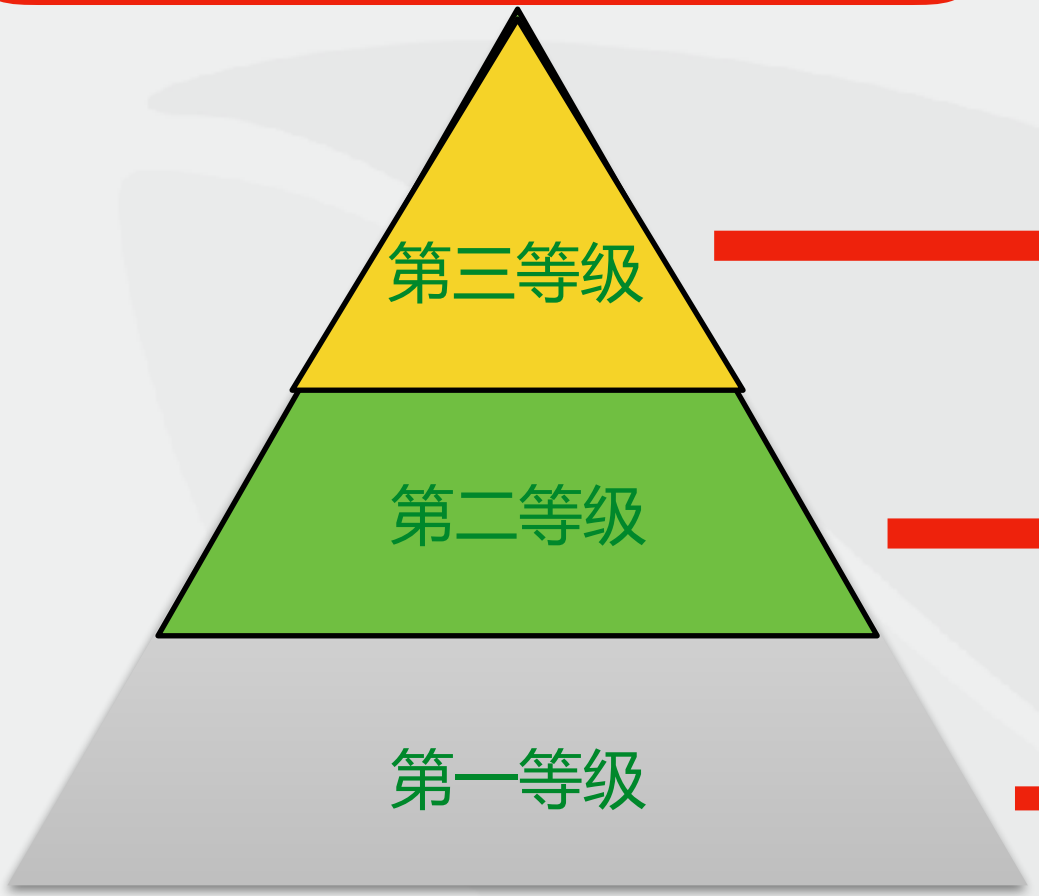
消费0元

www.yangzhao.org.cn

按储值金额

适合顾客快速享受高等级权益

正餐、火锅



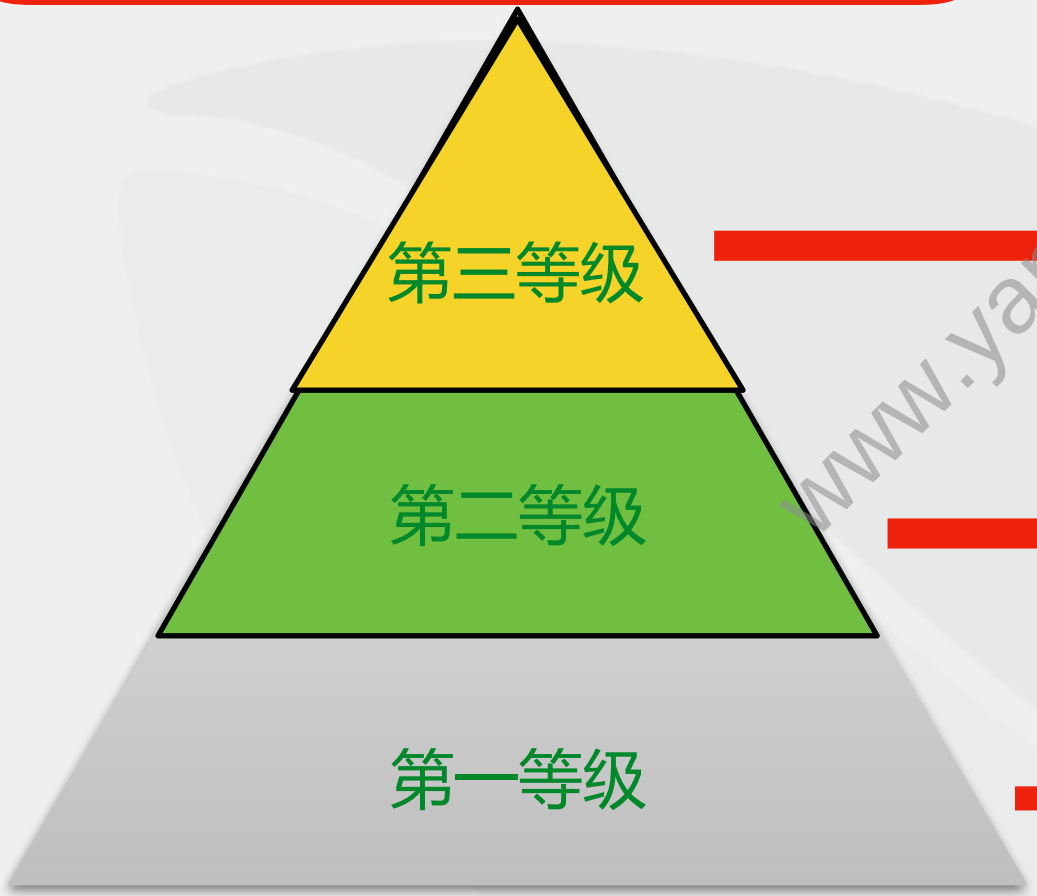
储值桌均价格 X 15

储值 桌均价格 X 5

储值0元

按支付金额

适合有一定品牌影响力的餐厅 → 西贝、喜茶



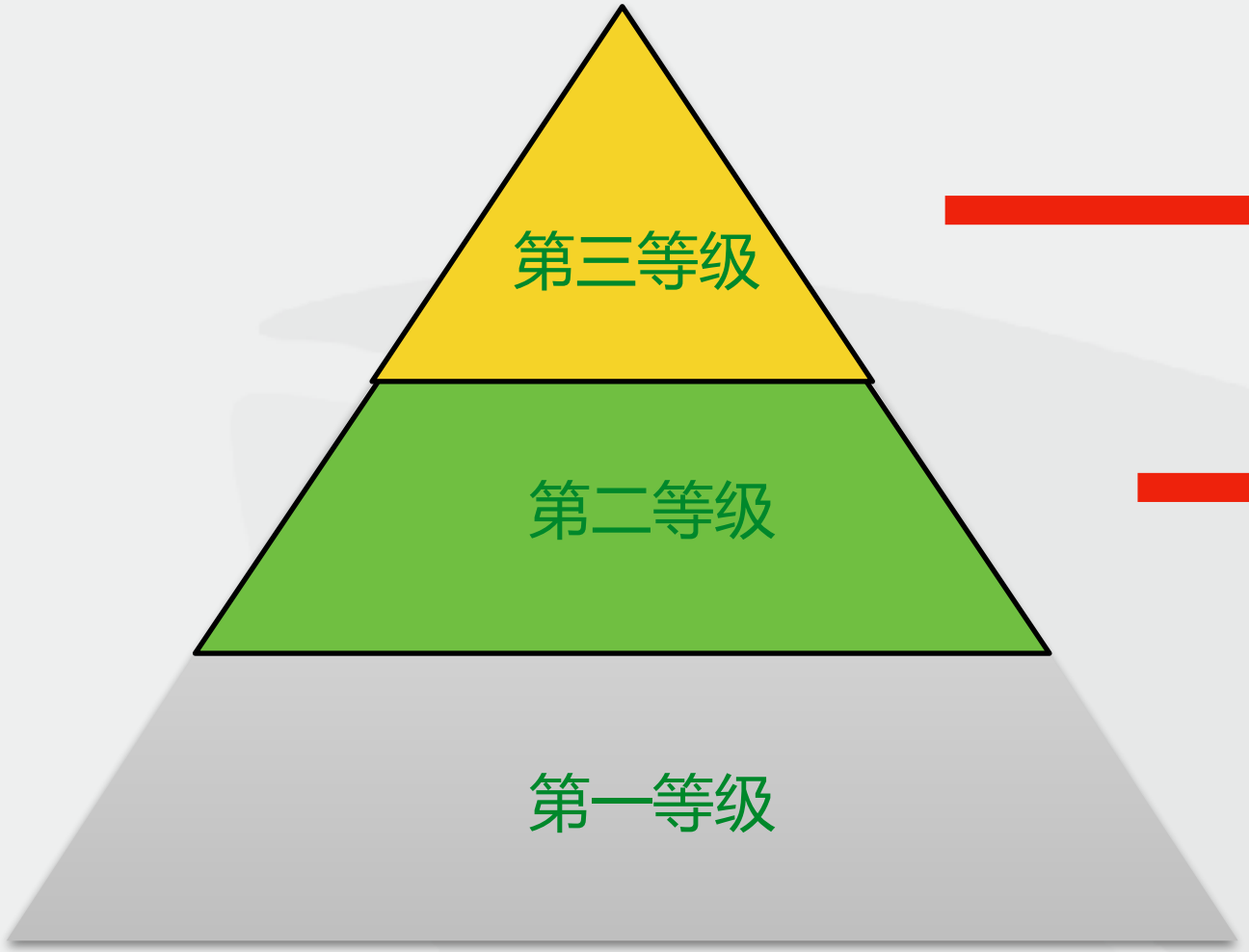
第三等级 → 消费桌均价格 X 15

第二等级 → 消费桌均价格 X 5

第一等级 → 支付（客单价~桌均之间）元

www.yangzhao.org.cn

各等级权益

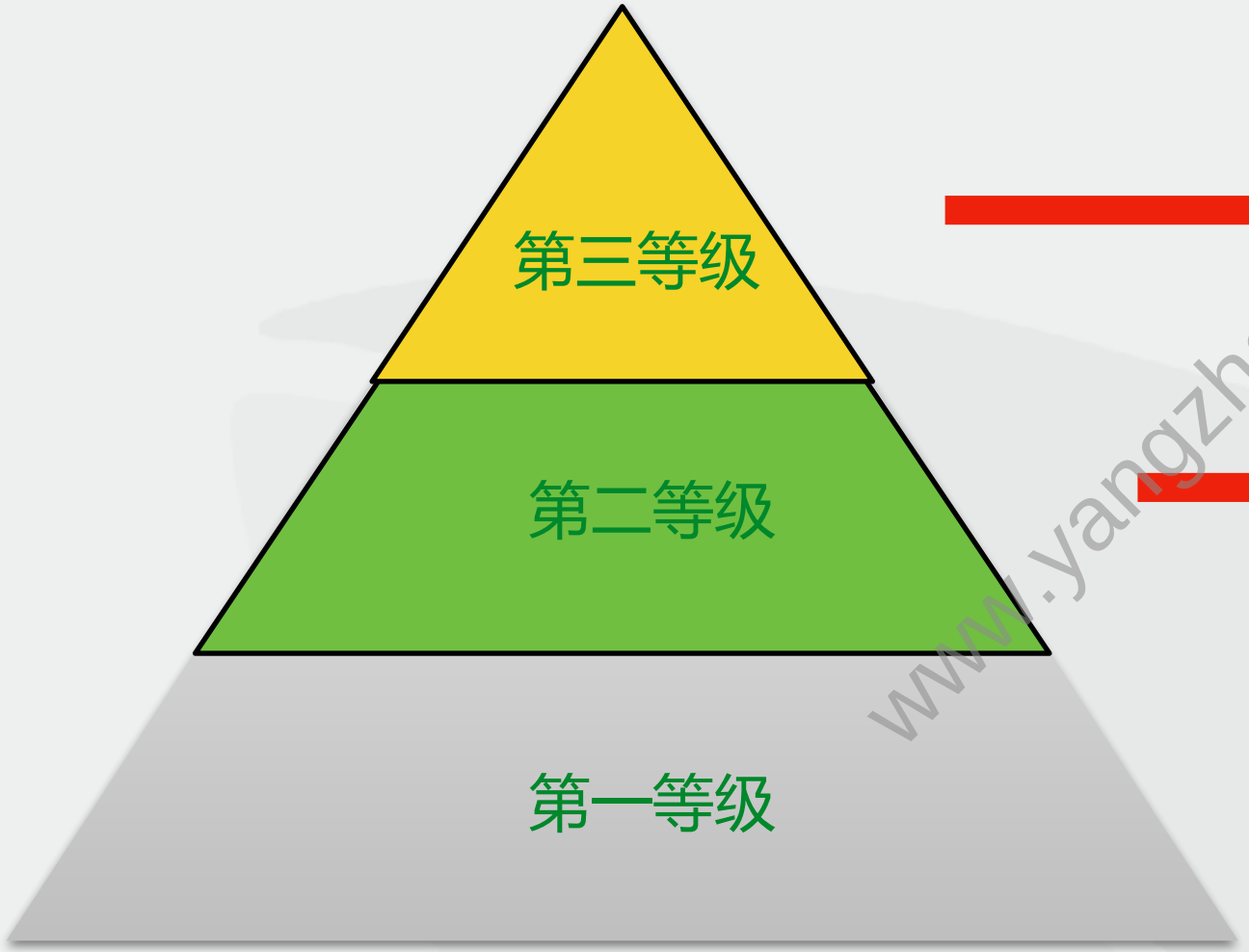


买单权益（折扣高）
更好的服务、威望
满足顾客其他需求

买单权益（折扣高）
更好的服务

买单权益（折扣低）

会员降级



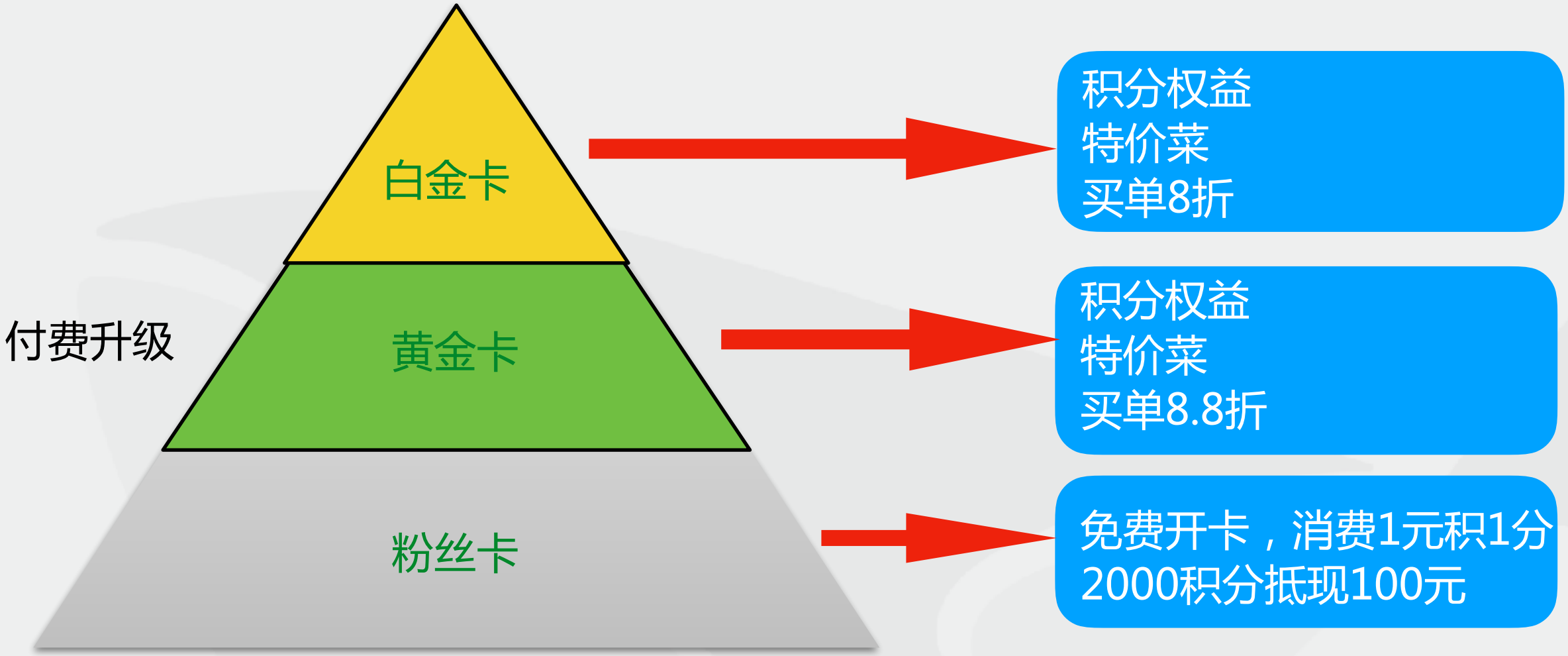
成为该等级会员一年后未再达到升到第三等级的条件，降级到第一等级

成为该等级会员一年后未达到升到第三等级的条件，降级到第一等级

最低级，无法再降

www.yangzhao.org.cn

丰收日会员等级


白金卡
黄金卡
粉丝卡
付费升级
积分权益
特价菜
买单8折
积分权益
特价菜
买单8.8折
免费开卡，消费1元积1分
2000积分抵现100元

会员等级失败案例

积分需达到 4000 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 1 张。

积分需达到 2000 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 1 张。

积分需达到 1000 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 1 张。

积分需达到 500 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 1 张。

积分需达到 380 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 1 张。

积分需达到 260 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 1 张。

积分需达到 160 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 1 张。

积分需达到 100 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 1 张。

积分需达到 50 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 1 张。

积分需达到 30 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 1 张。

积分需达到 15 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 1 张。

积分需达到 8 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 1 张。

积分需达到 1 分，等级有效期 永久，升级赠送优惠券 0 张。

1、等级太多太啰嗦
2、只有升级礼、无等级权益

www.yangzhao.org.cn

加杨老师微信 yangzhao717
进课后微信群继续学习交流