我是谁



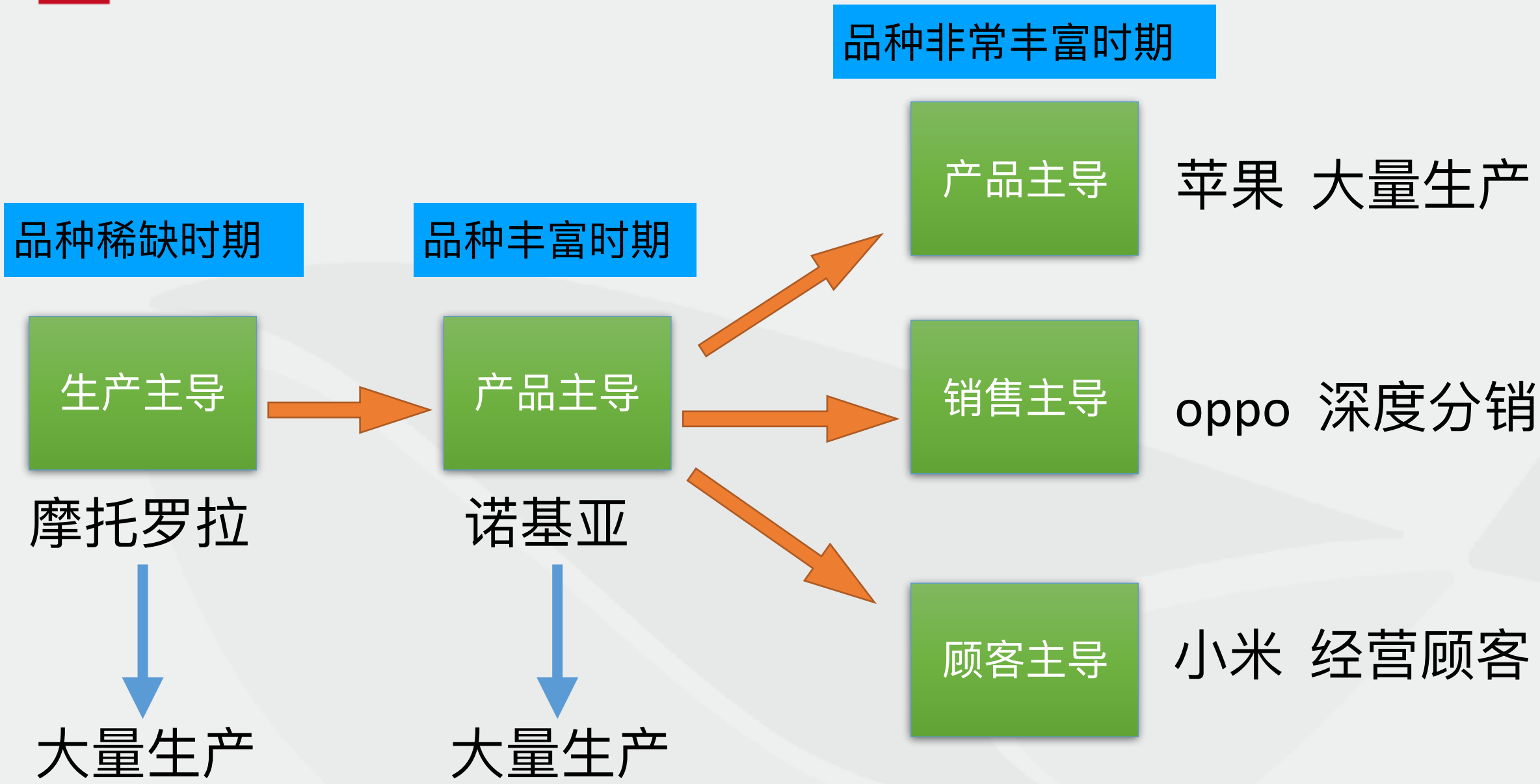
杨昭

IT行业6年从业经历
餐饮行业5年从业经历
15年入职西贝莜面村
历任互联网营销主管、会员营销经理
18年7月离开西贝
目前创业做餐饮会员营销的培训和咨询

曾创造全年会员营销拉动营收1个亿，储值5个亿的成绩

www.yanjiao.org.cn

手机销售变迁


品种稀缺时期
品种丰富时期
品种非常丰富时期
生产主导
产品主导
产品主导
销售主导
顾客主导
摩托罗拉
诺基亚
大量生产
大量生产
苹果 大量生产
oppo 深度分销
小米 经营顾客

餐饮行业

产品

食材优良
工艺精湛
出品精致

小野二郎的寿司店

销售

只为吃饱
薄利多销

沙县小吃

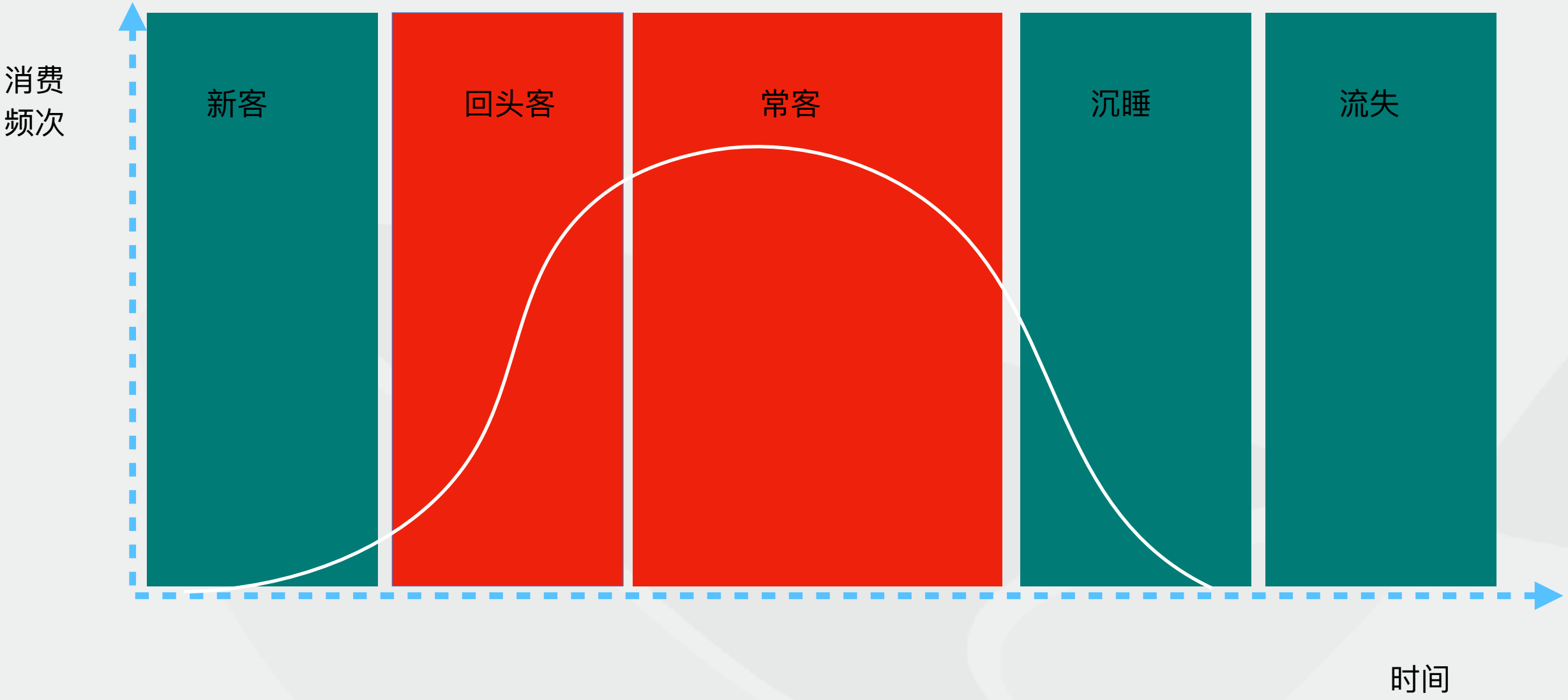
顾客

有竞争
经营顾客

大众餐饮

www.yangzhao.org.cn

顾客消费生命周期



新顾客诉求

流失

可能差口碑宣传

良好的就餐体验

可接受的价格

当餐给优惠

回头消费

带新客

好口碑宣传

未满足

新顾客诉求

满足

www.yanzhao.org.cn

老顾客诉求

- 比普通顾客要更优惠
- 比普通顾客要受到更多更好的服务
- 希望餐厅懂得我的消费喜好
- 投诉建议希望得到反馈和改善
- 想了解品牌和产品更多的内容
- 不断更新产品
- 满足其它需求

流失

持续消费
宣传口碑
带新顾客
商户服务得到提升
商户品牌资产提升

未满足 ← 老顾客诉求 → 满足

系统

会员系统

收集

顾客个人信息

顾客消费数据

顾客反馈

了解顾客属性

了解顾客消费偏好

给顾客消费优惠

满足

老顾客诉求：

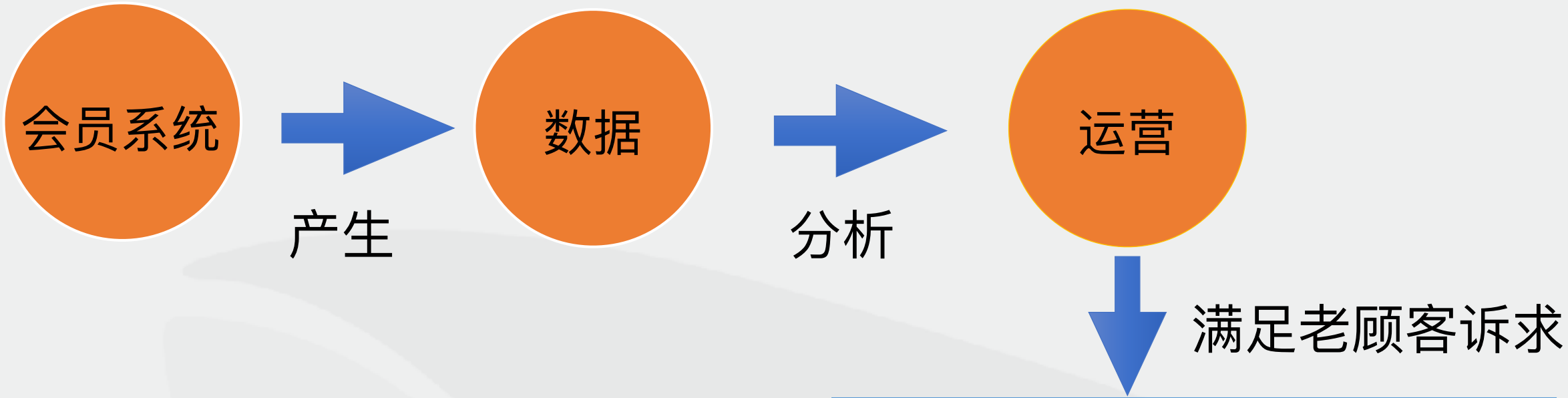
希望商户懂得我的消费喜好

比普通顾客要更优惠

比普通顾客要受到更多更好的服务

www.yangzhao.org.cn

运营


会员系统
产生
数据
分析
运营
满足老顾客诉求
比普通顾客要受到更多更好的服务
投诉建议希望得到反馈和改善
想了解品牌和产品更多的内容
不断更新产品
满足其它需求

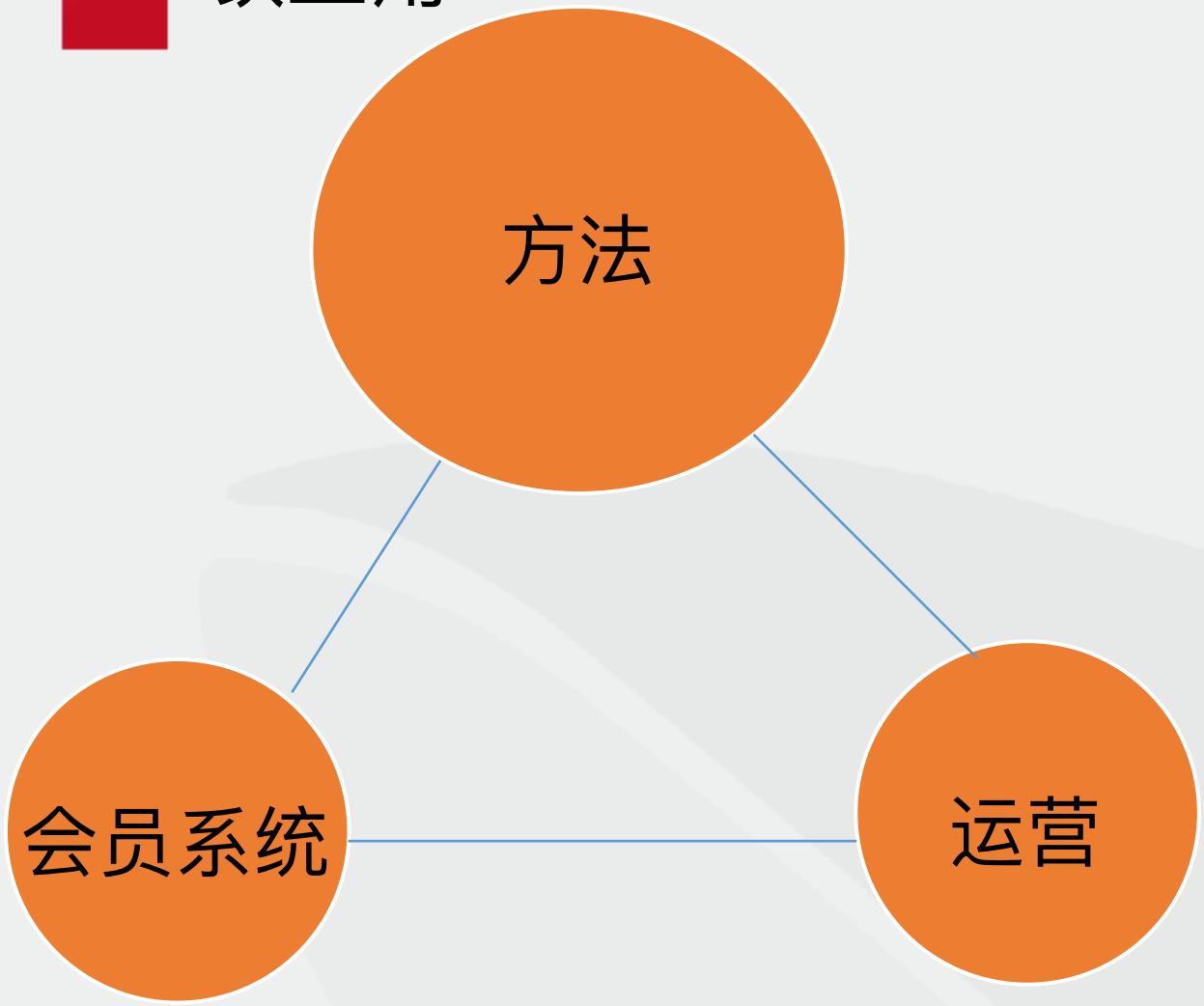
方法

方法

- 如何给优惠
- 给哪些顾客优惠
- 给哪些顾客有不同的优惠
- 还能给哪些权益
- 如何维系顾客
- 如何让顾客与品牌产生互动

www.fanghao.org.cn

铁三角

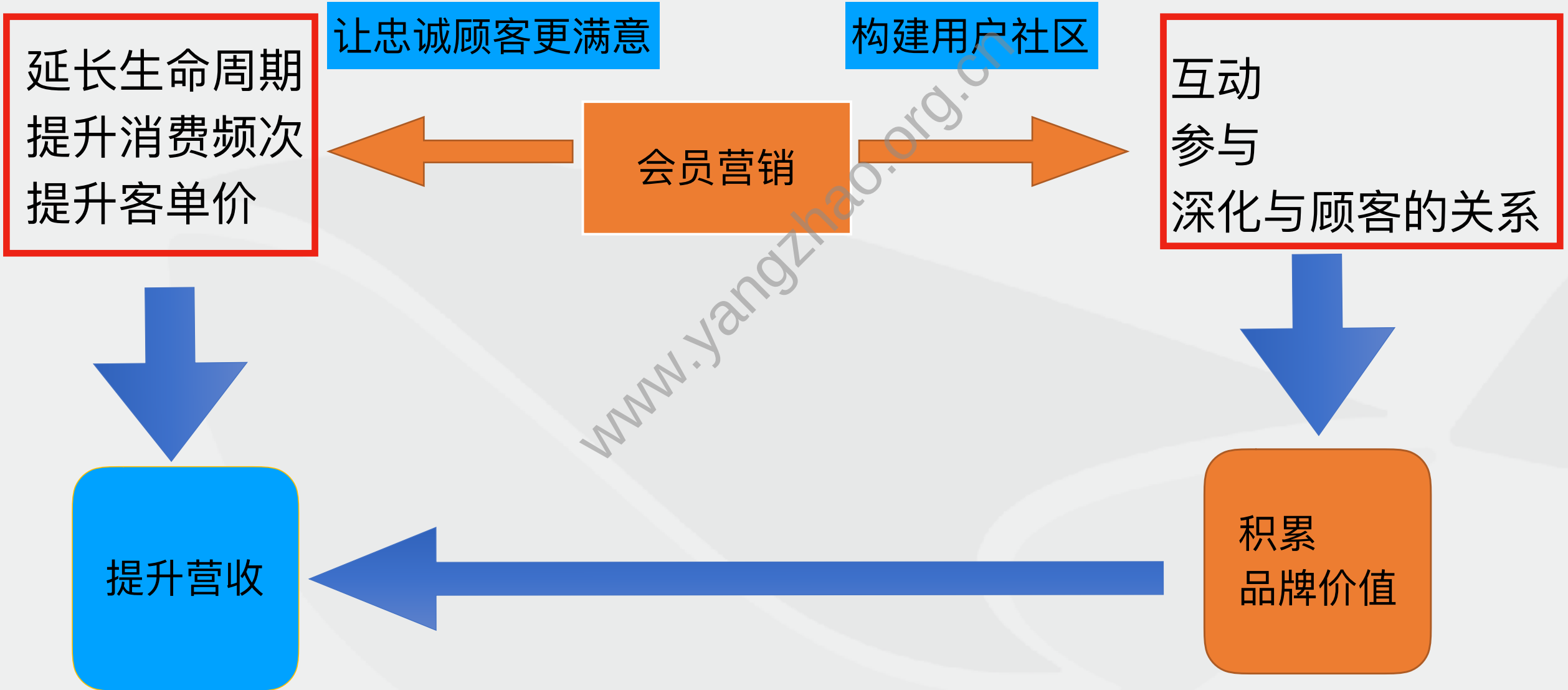


什么是会员营销?

企业使用互联网工具连接顾客，通过顾客关系管理和社区运营，达到提升顾客忠诚度、延长顾客生命周期和提升品牌价值的目的。

会员营销铁三角

两手都要抓

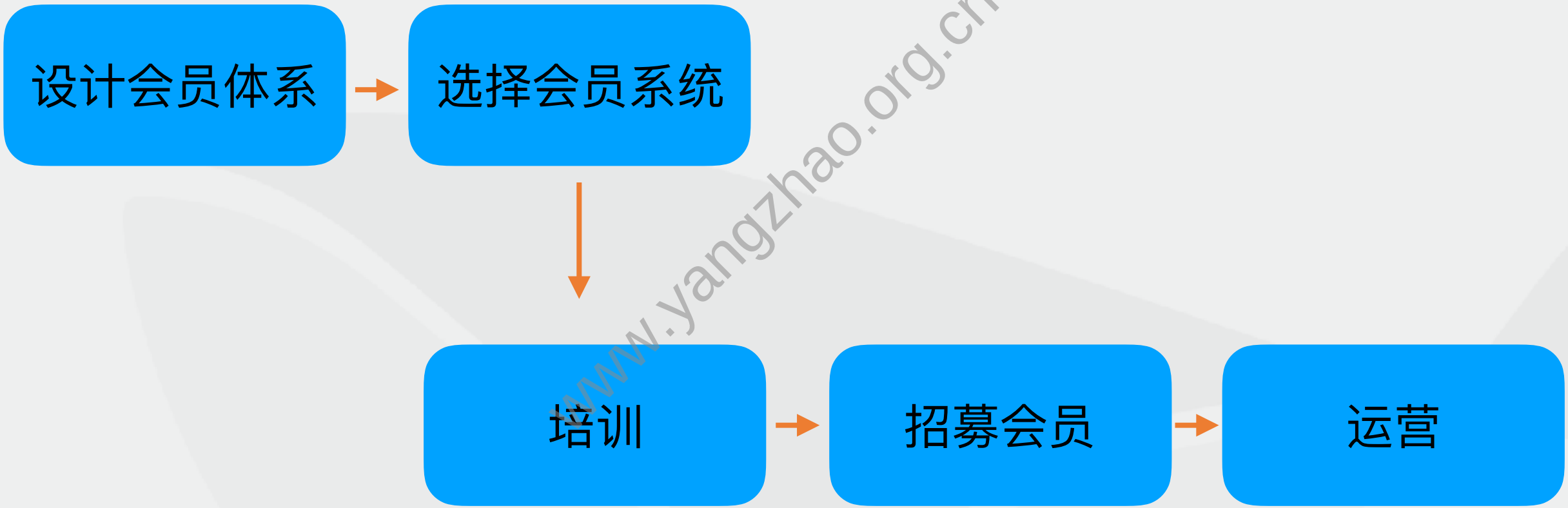


www.yangzhao.org.cn

什么样的餐厅适合做会员营销

产品同质化竞争	消费相对高频	产品具备价格弹性
培养用户粘性 增加品牌竞争力	有一定消费频次才能 让顾客感受会员的价值	会员让利 是做会员营销的基础

餐厅进行会员营销的步骤



www.yangzhao.org.cn