第七节：星巴克会员体系设计解析

www.yangzhao.org.cn

星巴克介绍



星巴克中国140余座城市

3300家门店

2012年发展会员

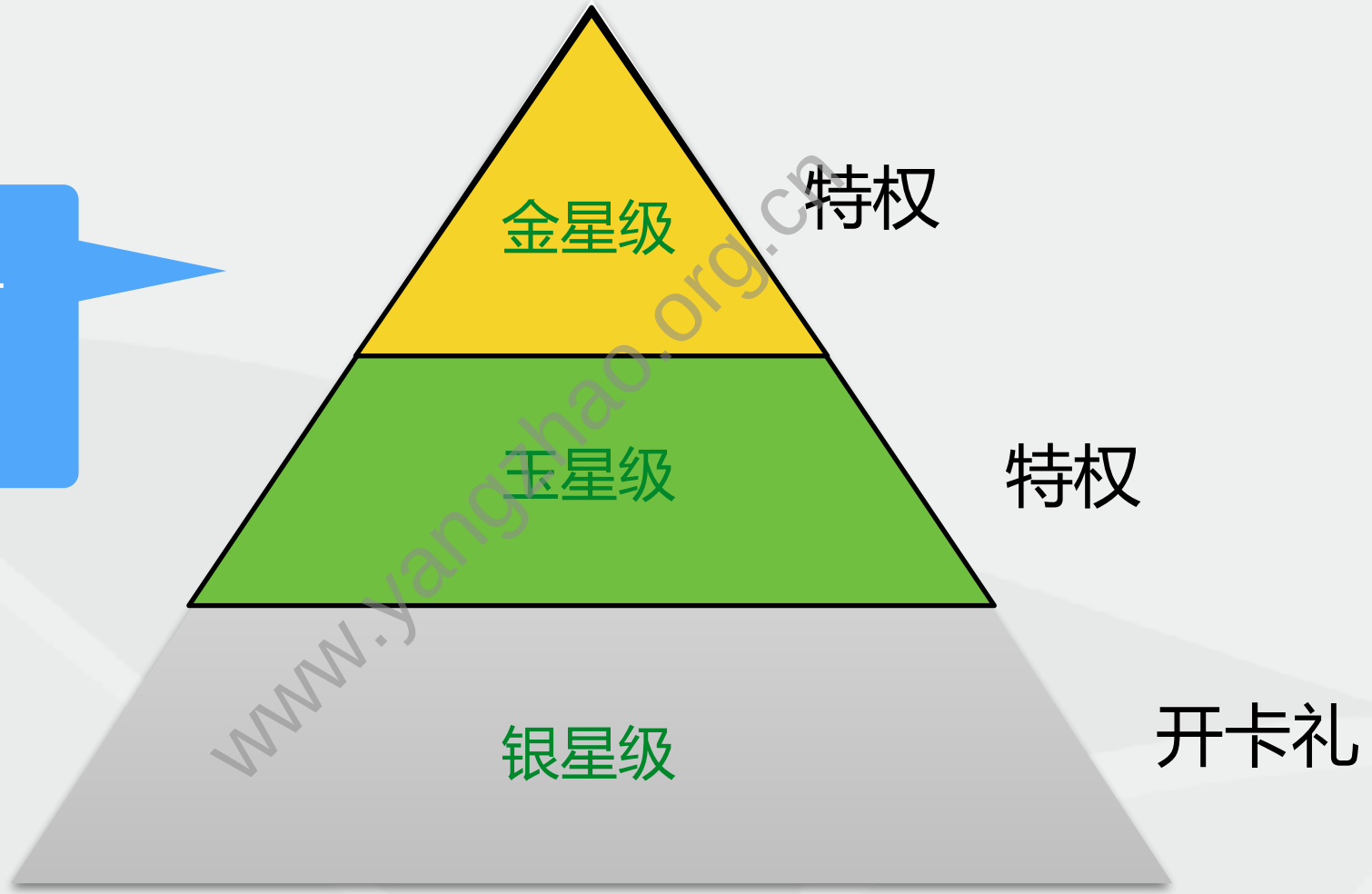
90天活跃会员700万

使用APP占90%

会员等级

会员量一千万以上

只三个等级



星享俱乐部

www.yanghao.org.cn

银星级开卡礼



三张亲友邀请券（买一赠一）

一张早餐咖啡邀请券（上午11:00前可用）

一张升杯券

90天有效期

会员招募方式

星享卡
售价98元

门店偶尔会做促销，办卡当餐赠送一杯咖啡

银星级开卡礼

	咖啡数量	需消费	优惠	功能
买一赠一	6	105	105	拉新引流
早餐咖啡邀请券	1	15	35	拉动面包销售
升杯券	1	32	3	提升客单价
总计	8	152	143	

www.yangzhao.org.cn

按平均一杯咖啡35元计算，开卡礼全部使用完可优惠143元

办卡成本98元，

总计节省 143 - 98 = 45元

总计消费 152 + 98 = 250元，平均每杯咖啡31元，即打了89折

可反复购买

银星级权益



累积消费每满50元返一颗星星

账户周年日清空所有星星（即有效期一年）

评价返星星





会员填写问卷后一天内

将获得三颗星星

www.yangzhao.org.cn

玉星级权益

玉星级 - 累积5颗星

会员好礼：

1张生日邀请券

咖啡邀请券（买三赠一）

金星级权益

金星级 - 累积25颗星

会员好礼：

专属电子星礼卡
1张生日邀请券
1张周年庆邀请券
咖啡邀请券（买三赠一）
每购买10次即可获赠一张咖啡邀请券

www.yangzhao.org.cn

金星级权益

音乐沙龙

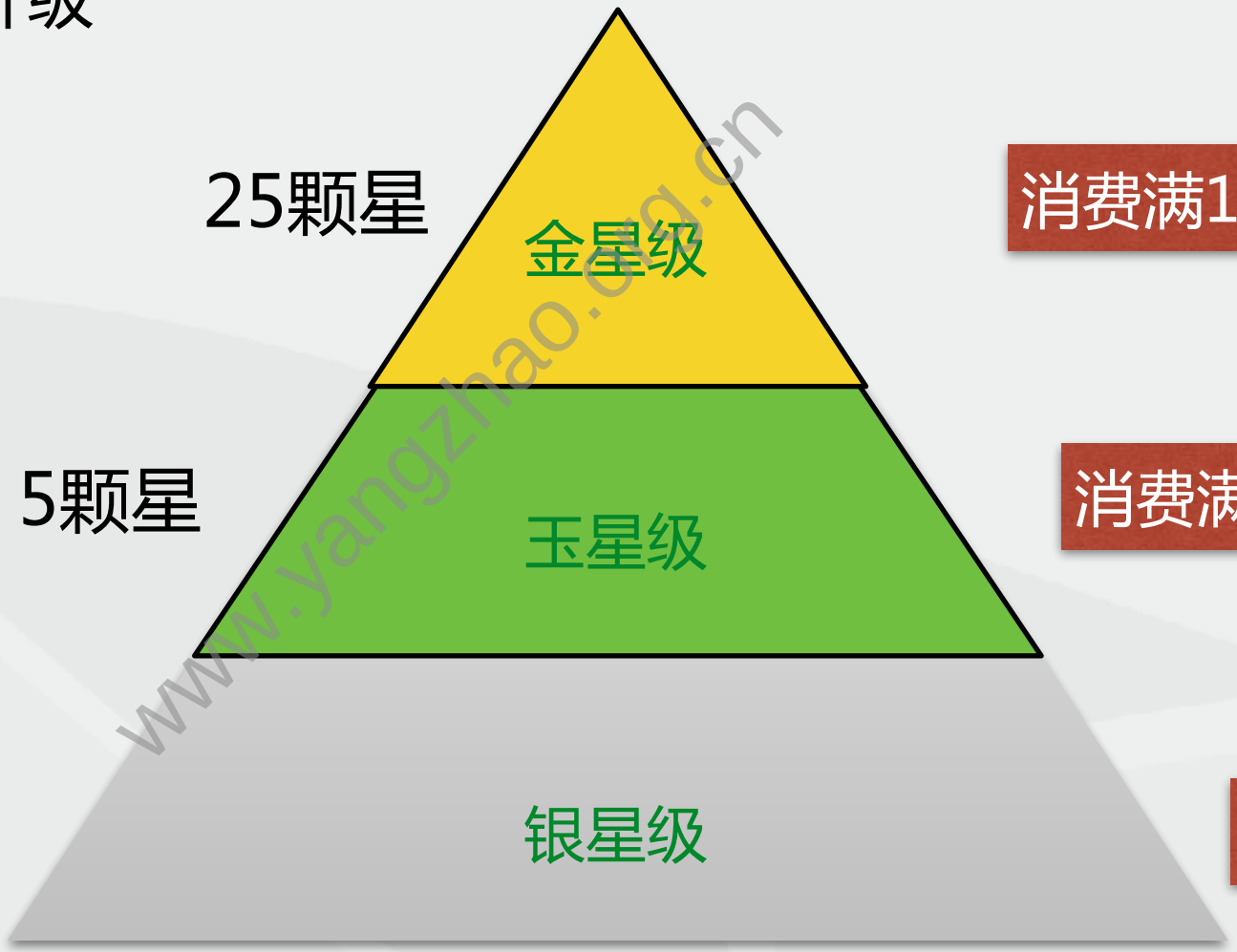
音乐会

画展

特供金卡商品

会员升级

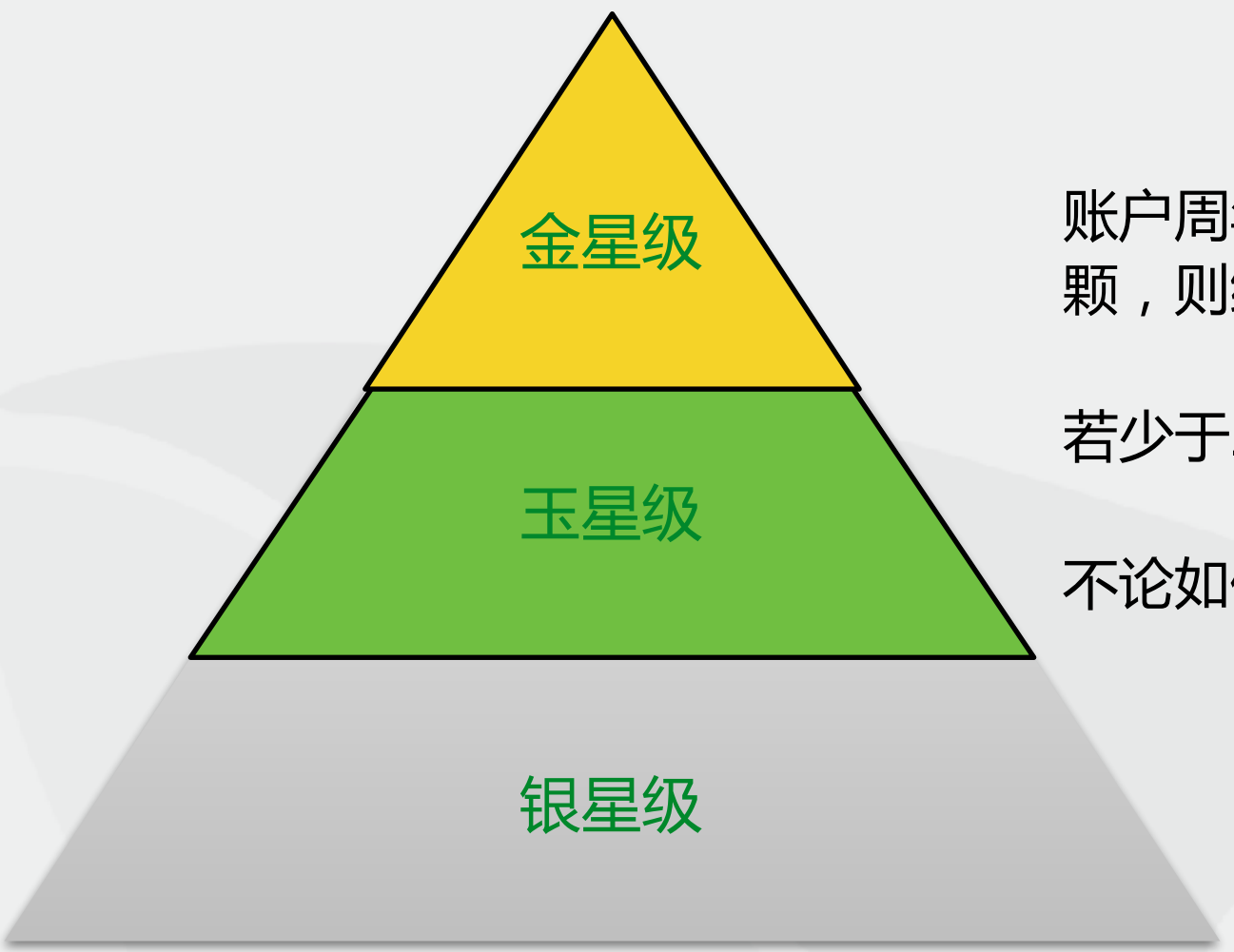
积星星升级



累积消费满50元
积一颗星星

www.yangzhao.org.cn

会员降级



账户周年日，若累积的星星数大于等于25颗，则维持金星级一年

若少于25颗，则降级到银星级

不论如何，当天会将所有星星清空

充值活动



100、200和500三个档次

没有储值优惠

服务员不作推荐

www.yangzhao.org.cn

门店执行



收银台DM单



货架展示

门店执行



- 主动告诉会员卡里有券，可以享受当次优惠
- 当顾客点两杯或以上时，主动推荐购买星享卡，享受优

服务员点单推荐购买或使用券

www.yangzhao.org.cn

星巴克的会员体系设计

1、付费入会招募对品牌忠诚的顾客
2、开卡礼优惠大于开卡成本，开卡礼培养会员消费习惯
3、会员升级提升会员价值感
4、会员降级让会员持续消费以维持会员价值感
5、会员储值没有优惠，集中精力推星享卡
6、利用金星级买十赠一进行返利
7、收银员尽可能多地让会员行使会员权益，多占便宜，让会员满意

加杨老师微信 yangzhao717
进课后微信群继续学习交流

www.yangzhao.org.cn