第八节：会员营销常用方法

www.yangzhao.org.cn

老顾客诉求

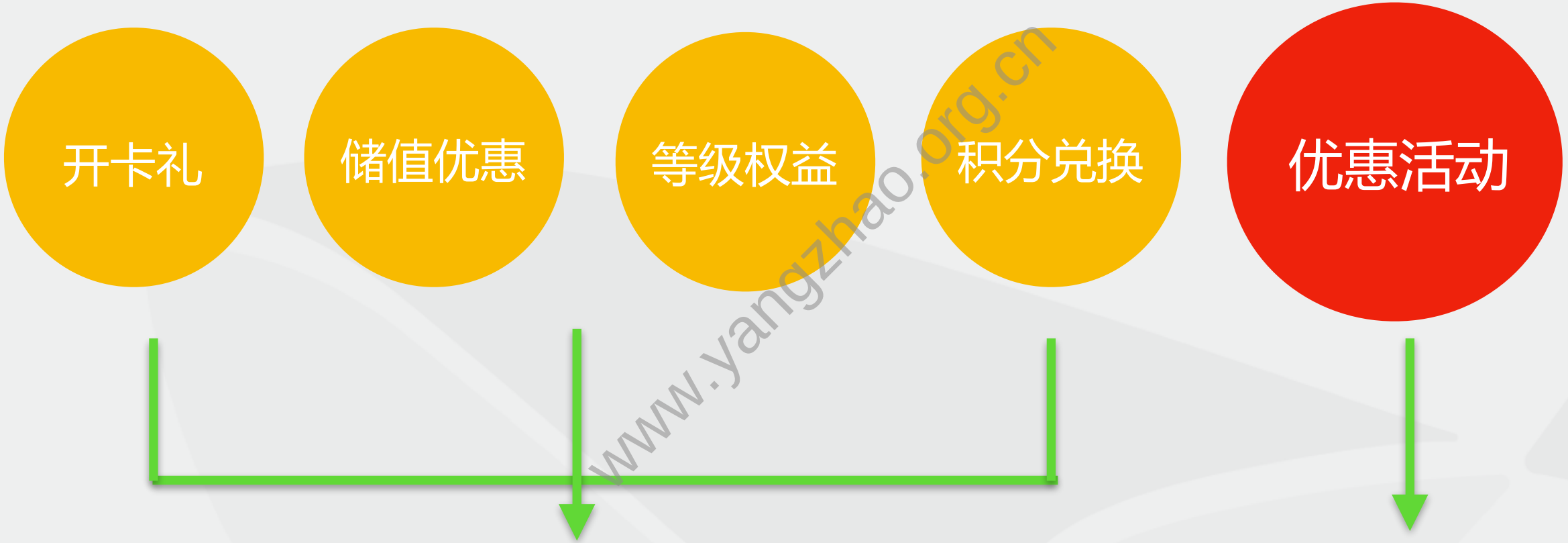
- 比普通顾客要更优惠
- 比普通顾客要得到更多更好的服务
- 希望餐厅懂得我的消费喜好
- 投诉建议希望得到反馈和改善
- 想了解品牌和产品更多的内容
- 不断更新产品
- 满足其它需求

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

要更优惠



www.yangzhao.org.cn

会员优惠活动

直接赠券

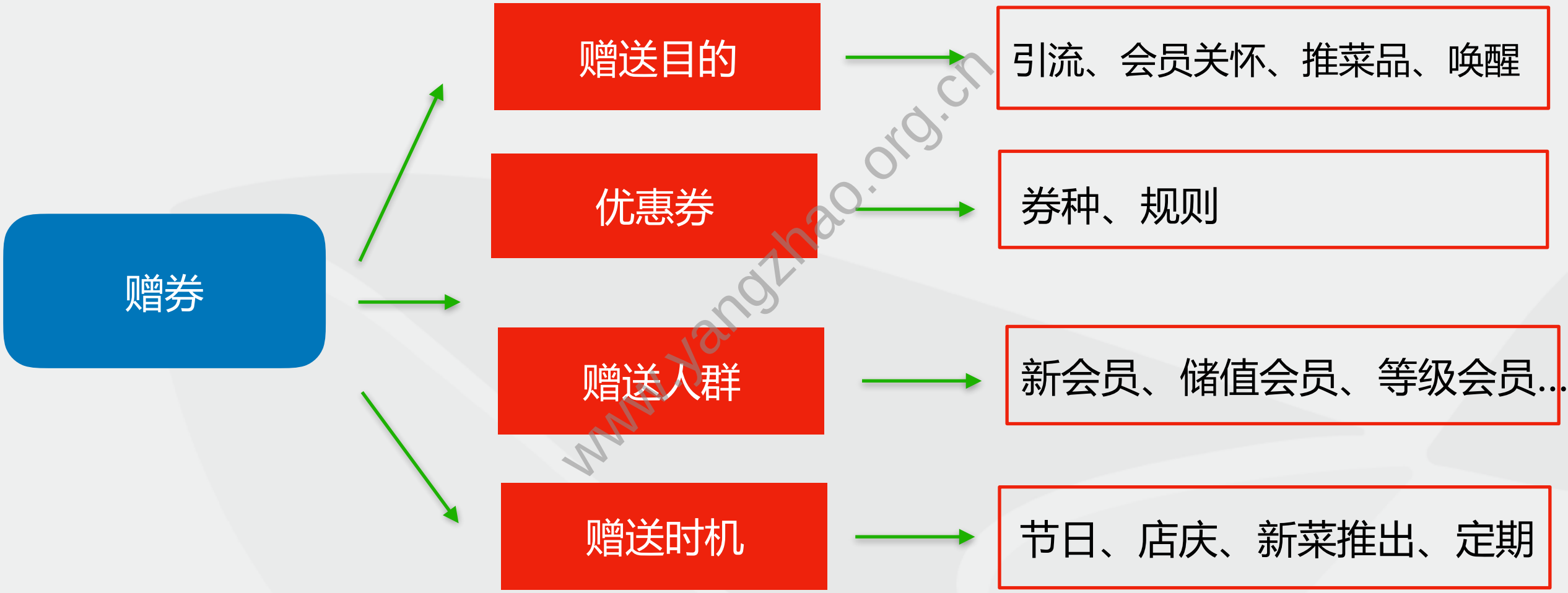
消费返券

售券

赠送积分

增加会员账户资产，提供买单优惠

直接赠券



www.yangzhao.org.cn

引流

优惠券	无消费门槛的低价值代金券、产品券 有消费门槛的高价值代金券、产品券
人群	低等级会员
时机	淡季、闲时时段

某中餐厅桌均200元，在淡季时向粉丝会员赠送一张30元代金券，消费满150元可用，有效期15天。

会员关怀

优惠券	无消费门槛的中等价值的代金券、产品券或折扣券
人群	储值会员、中高等级会员、生日会员
时机	新菜推出、店庆、节假日、平时

某中餐厅，端午节向中高级会员发送一张无门槛菜品券，有效期仅限端午节三天。

www.yangzhao.org.cn

会员消息触达



手机短信



微信公众号

微信私聊、群聊通知

消费返券



www.yangzhao.org.cn

促销、引流

返券条件	单笔消费满XX元、消费每满XX元（返多张券）
人群	所有会员
时机	开业、长假时、淡季、闲时时段

某中餐厅桌均200元，在开业一周内向所有会员当餐每消费100元返一张20元代金券，该代金券下次满100可用，30天有效。

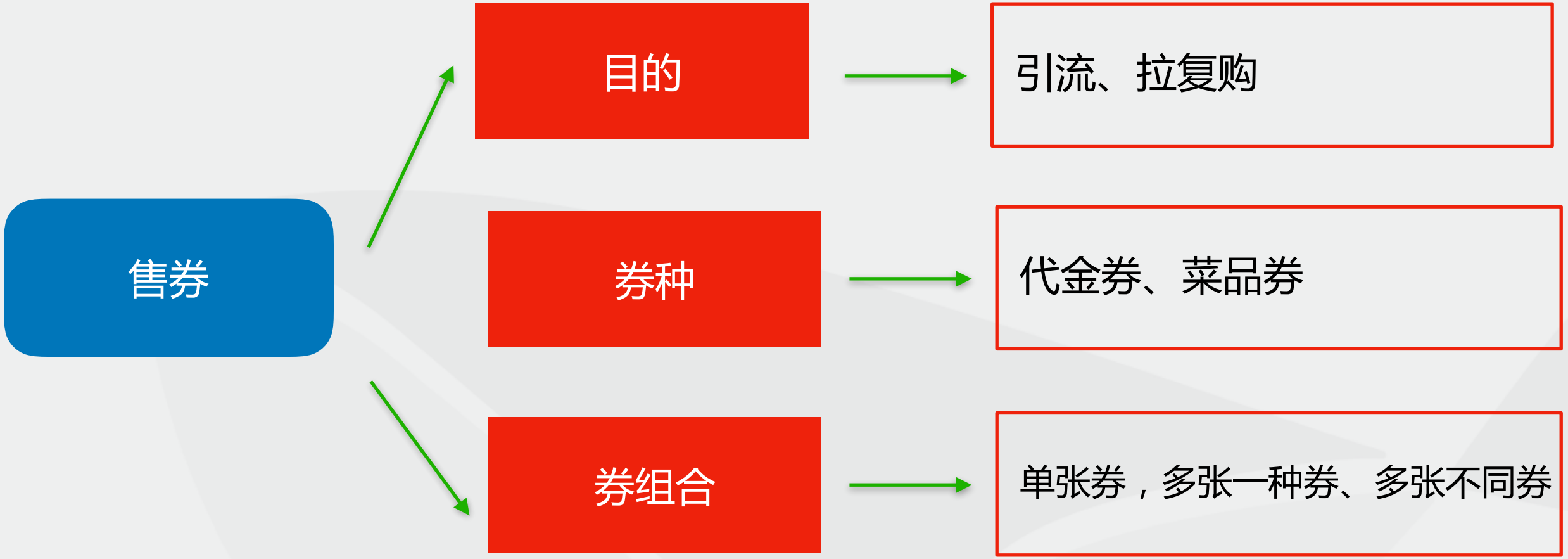
回馈会员

返券条件	累计消费满XX元、累计消费满XX次
人群	所有会员、等级会员
时机	平日

星巴克金星级会员累积消费满十次返一张中杯饮品兑换券

www.yangzhao.org.cn

售券



售券-引流

券种	代金券、产品券
人群	所有会员
时机	平日

- 80买100元代金券（只面向会员的团购）
- 19元购买价值30元的某菜品券，无消费限制

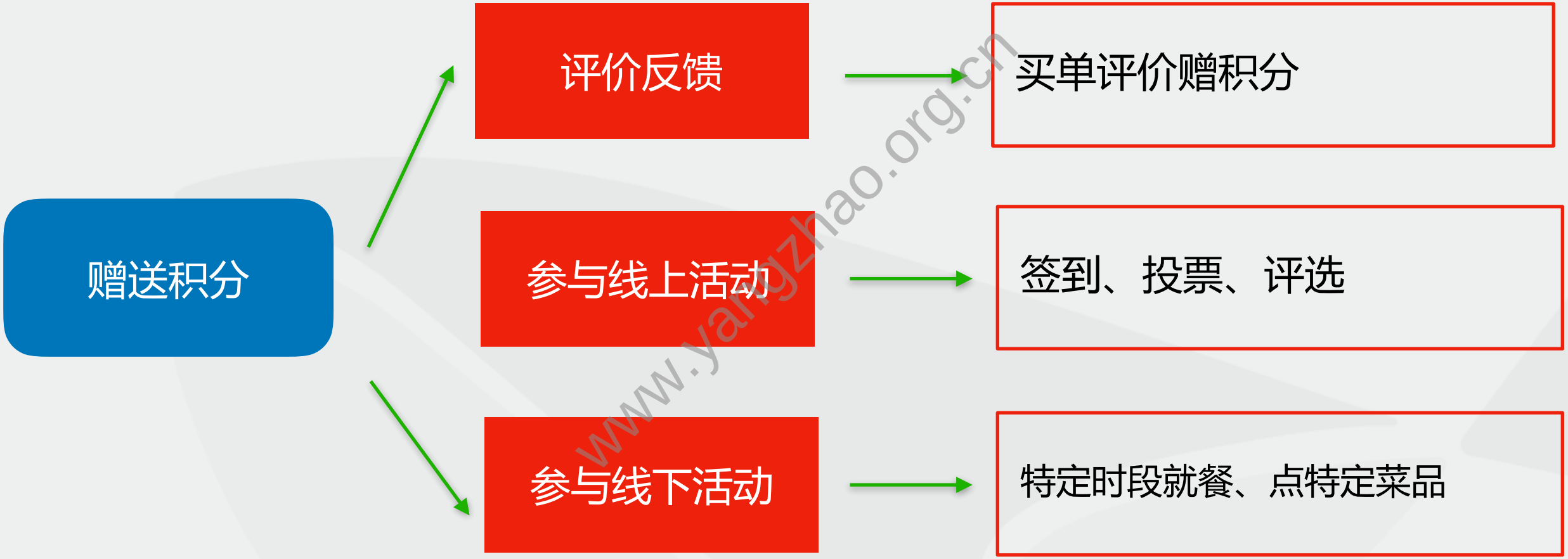
www.yangzhao.org.cn

售券-拉复购

券种	产品券、券包
人群	所有会员
时机	平日

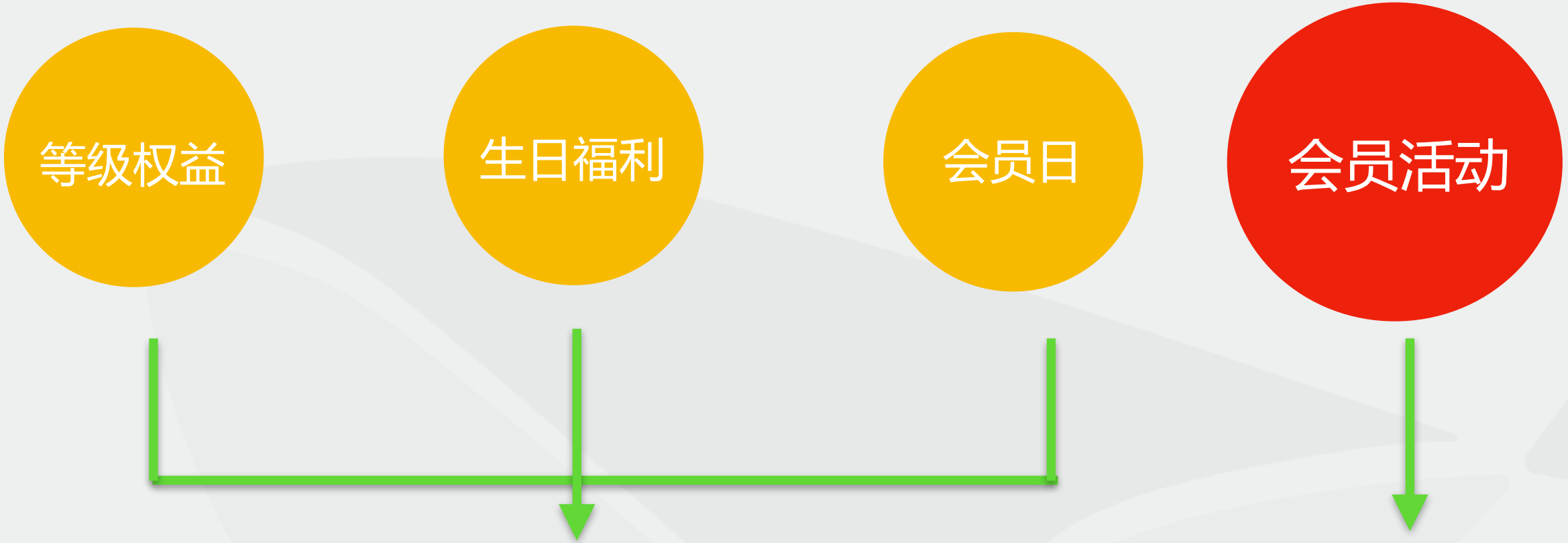
- 星巴克98元买券包(三张买一赠一券、早餐咖啡券和一张升杯券)
- 西贝莜面村199元购买100串羊肉串
- 瑞幸咖啡双十一买1赠2、买5赠10活动

赠送积分

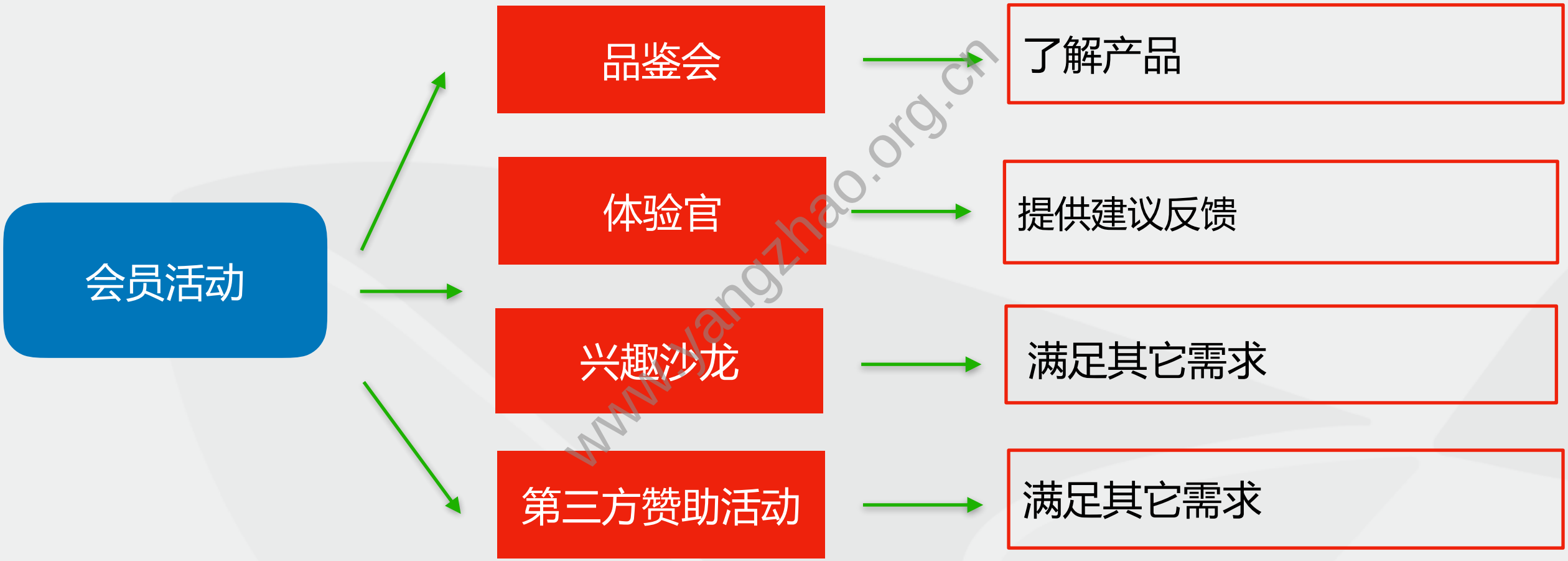


www.yangzhao.org.cn

要更好的服务



会员活动



www.yangzhao.org.cn

星巴克金卡会员活动


LIULI CHINA
MUSEUM
50周年
中国 FRANCE CHINE 法国
STOP
拦截时间 the time
金卡会员专属活动-上海场
GOLD LEVEL MEMBER'S SALON
MY STARBUCKS REWARDS 星享卡
我要报名
法国国宝级玻璃脱蜡铸造大师
安东尼. 勒彼里耶个展
BY-上海琉璃艺术博物馆
邀请您近距离观赏法国国宝级玻璃脱蜡铸造大师安东尼. 勒彼里耶经典作品，感受大师与中国吉法琉璃产生的碰撞与交融。星巴克携手上海琉璃艺术博物馆共同为星享卡金卡会员，呈上一段专属时光。
如果你喜爱咖啡，也想领略东西方脱蜡铸造法最顶尖的两位艺术家的精彩互动，千载难逢的机会绝不能错过，欢迎您报名参加！


claude Monet
金卡会员活动报名
REGISTRATION
MY STARBUCKS REWARDS 星享卡
Coffee and Art
咖啡与艺术
印象派大师 · 莫奈特展
MASTER OF IMPRESSIONISM - CLAUDE MONET
chi K11 艺术空间 – 上海 K11 购物艺术中心 B3 层

西贝莜面村VIP会员活动



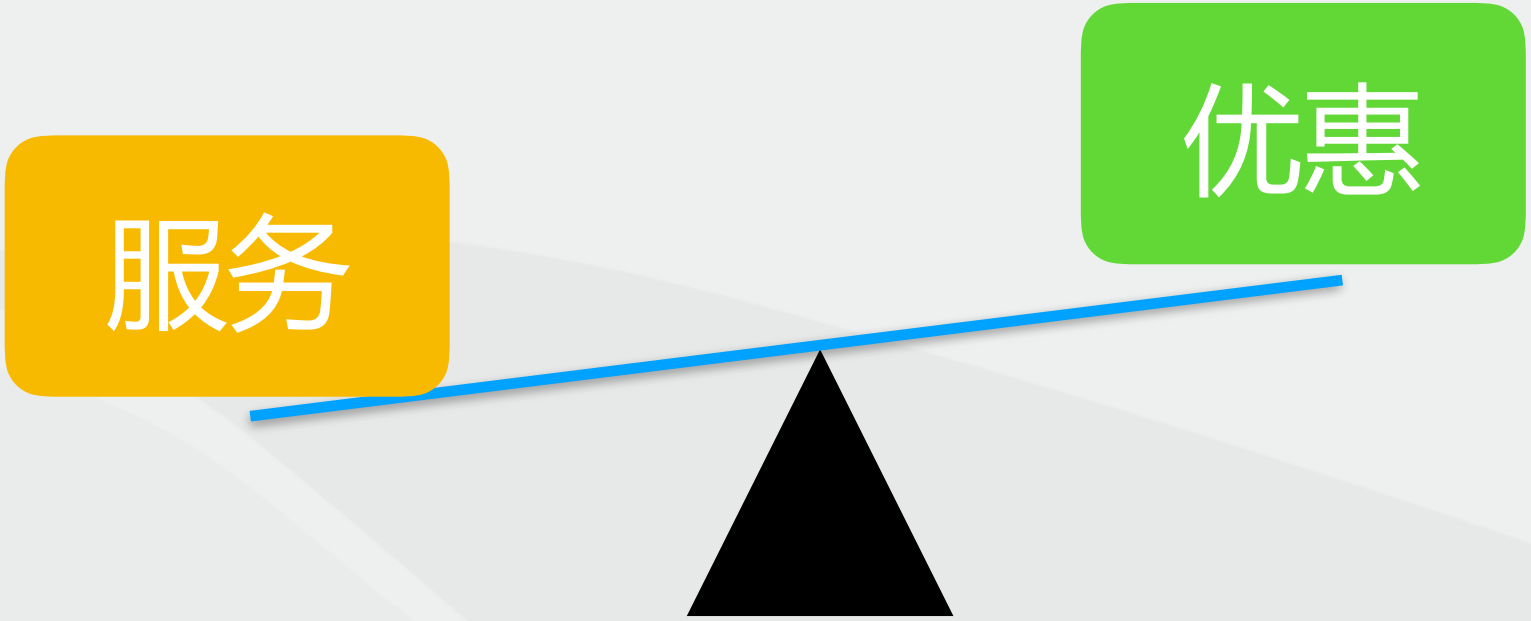
新品品鉴会



食材寻味之旅

www.yangzhao.org.cn

优惠型活动和服务型活动



控制优惠活动节奏，避免让会员消费疲劳，增加服务型活动频次和深度