第十节：提升和维护会员忠诚度

www.yangzhao.org.cn

老顾客诉求

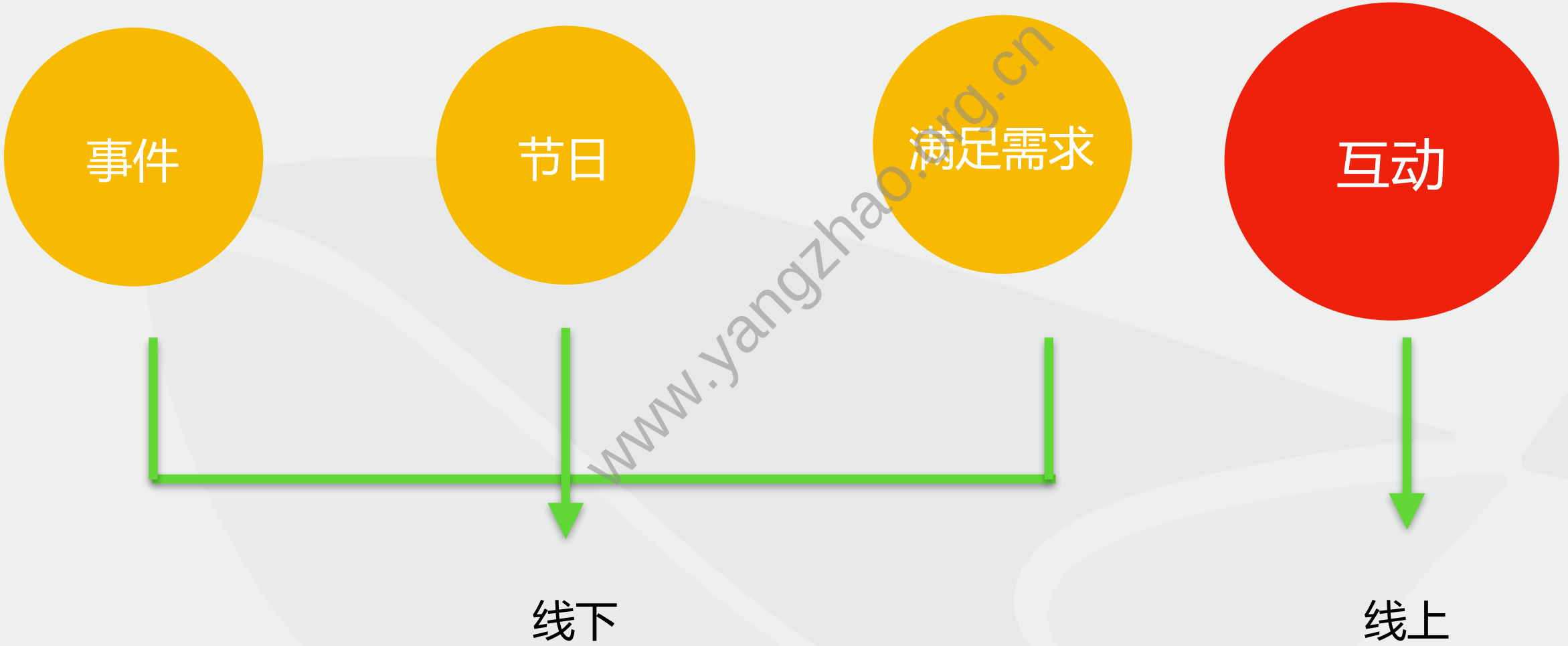
- 比普通顾客要更优惠
- 比普通顾客要得到更多更好的服务
- 希望餐厅懂得我的消费喜好
- 投诉建议希望得到反馈和改善
- 想了解品牌和产品更多的内容
- 不断更新产品
- 满足其它需求

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

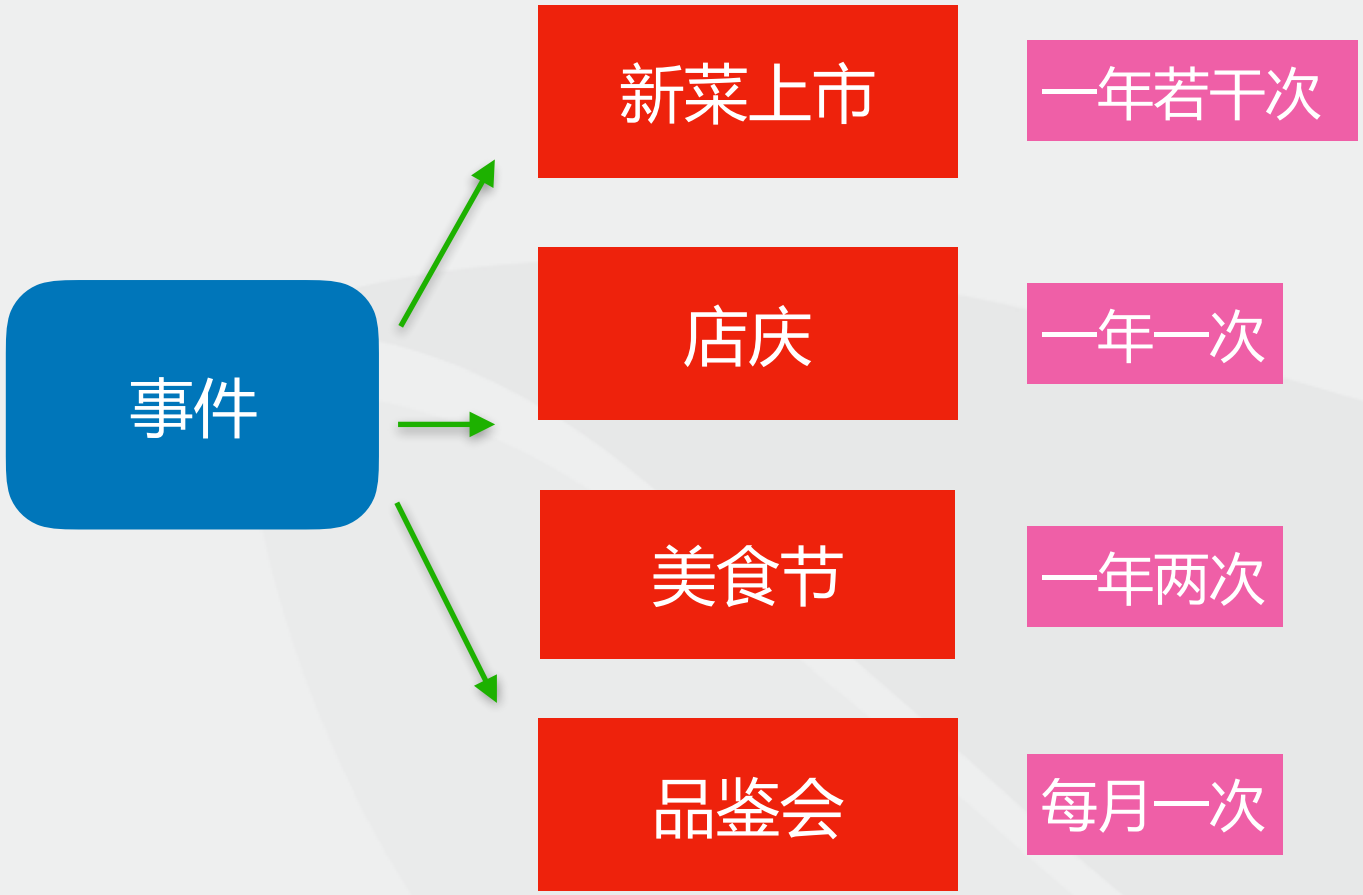
未满足 ← 老顾客诉求 → 满足

忠诚度提升手段



www.yangzhao.org.cn

利用大事件打造尊贵感



新菜试吃会

活动主题	新菜试吃
活动目的	提供忠诚会员尊贵感 收集菜品反馈 会员首轮口碑传播
活动内容	新菜试吃 与大厨交流 打分评价
活动频次	可以连续做几轮,辐射更多的忠诚会员



www.yangzhao.org.cn

店庆

活动主题	店庆感恩
活动目的	提供忠诚会员尊贵感 深化门店与忠诚会员关系
活动内容	文艺节目 宴会 顾客与门店的故事 交流 抽奖、赠送礼品

店内体验活动

向活跃会员赠送高价值优惠券
积分兑换礼品
消费返券

优惠活动

品鉴会

活动主题

美食品鉴

活动目的

提供忠诚会员尊贵感
深化与会员的关系
收集意见反馈

活动内容

大厨介绍
会员品鉴
意见交流

每月一次



www.yangzhao.org.cn

利用节日


节日
法定节日
春节 端午 清明 中秋 五一 十一...
西方节日
情人节 感恩节 圣诞节 万圣节...
节气
立春 小暑 立冬 冬至 大寒...
美食节
一年一到两次
会员日
每周或每月固定日期

端午节营销

活动主题	端午节优惠
活动目的	提供忠诚会员优惠 打造会员节日权益感
活动内容	向特别忠诚会员赠送礼品 向高等级会员赠送高价值优惠券 所有会员消费返券 积分兑换好礼

优惠券有效期要短，消费返券和积分兑换仅在端午节三天

www.yangzhao.org.cn

美食节

活动主题

推介某一特色系列美食

活动目的

推广店内特色美食
提供忠诚会员尊贵感
深化与会员的关系

活动内容

大厨介绍
会员品鉴
赠送品尝券

店内体验活动

向活跃会员赠送高价值优惠券
向新客，回头客赠送满减券

优惠活动

会员日

活动主题	会员日开放交流福利优惠
活动目的	打造会员权益感
活动内容	会员日当天买单优惠 加倍返积分 产品买赠优惠

可以每周一次，或每月固定日期

www.wangzhao.org.cn

肯德基周二会员日



热辣香骨鸡8折券

冰激凌8折券

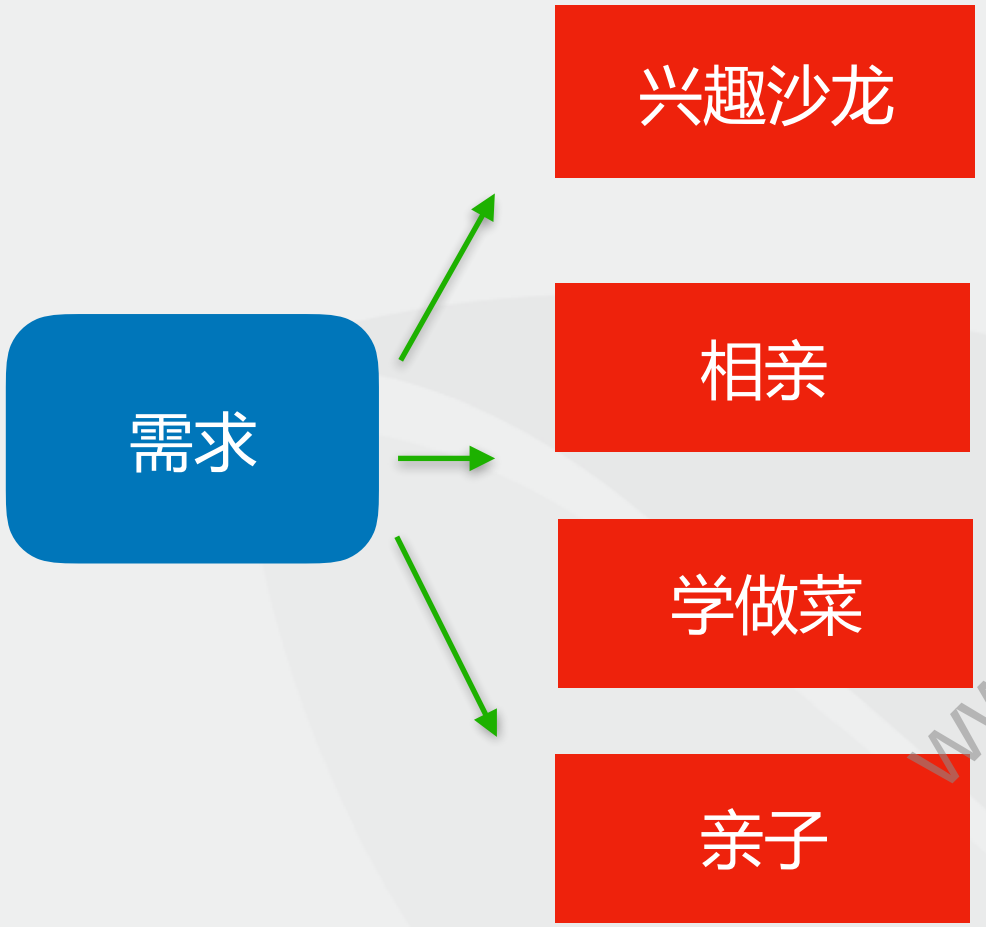
K记饭筒9折券

华夫8折券

乌龙茶第二份半价券

红豆酒酿饮8折券

满足需求



活动招募：较高等级会员

活动目的：拉近与会员关系

www.yangzhao.org.cn

星巴克咖啡教室

活动主题	围绕咖啡文化
活动目的	深化与顾客的关系 让顾客更了解咖啡
活动内容	了解咖啡术语 了解咖啡豆 学习制作过程 亲手制作品尝
活动频次	每周一次



亲子活动

活动主题	趣味搓莜面
活动目的	深化与顾客的关系 让宝宝们了解莜面
活动内容	跳搓搓舞 介绍莜面知识 教搓莜面 宝宝自由发挥 发奖品
活动频次	每周一次



www.yangzhao.org.cn

大厨教做菜

活动主题	亲子私房菜
活动目的	深化与顾客的关系 提升商城食材售卖
活动内容	大厨教学 宝宝打下手 爸妈现场烹饪 课后微信群交流
活动频次	每月一次



体育活动

活动主题	健身跑
活动目的	深化与顾客的关系
活动内容	跑步 颁发奖牌
活动频次	只一次



www.yangzhao.org.cn

线上互动


线上互动
买单评价
收集意见反馈
秒杀
促进会员活跃度，固定时间点，形成记忆
任务
打卡、签到返积分
在线互动
高频和深度联系

星巴克买单评价



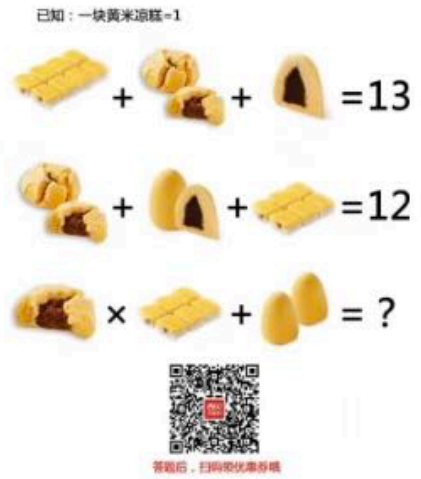
www.yangzhao.org.cn

朋友圈智力小测试

完成　　详情

西贝上海联洋店--马宇宙

终于出了西贝版智力考题😋答案是?



2018年11月12日 16:55

西贝上海联洋店... 11月13日 09:46

公布答案啦~11😏公式分别是

完成　　详情

西贝上海联洋店--马宇宙

考眼力的时候到了😋西贝菜单视力表，大伙儿看看新菜是哪个?

