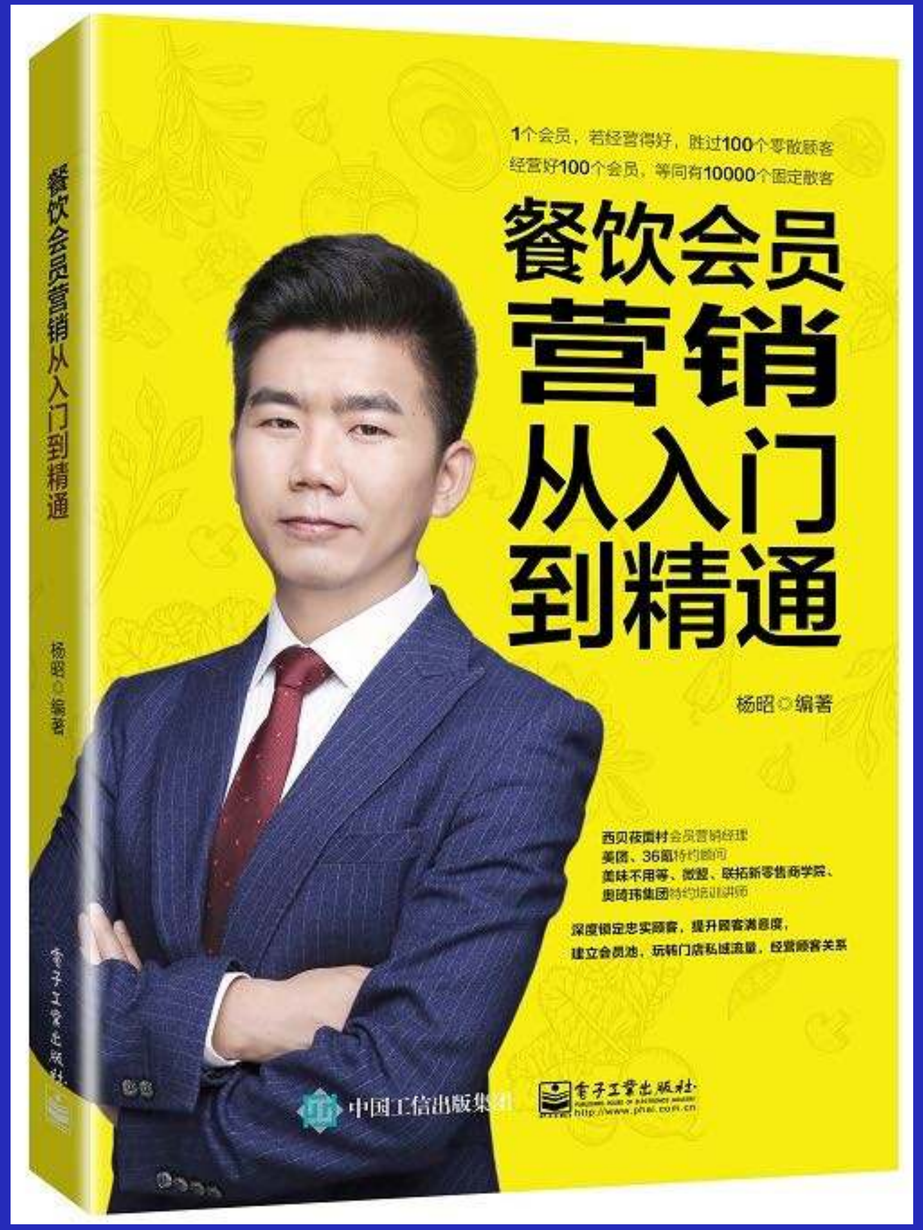
会员营销私域营销升级

杨昭 2020-01-16



杨昭

随手惠创始人
出版《餐饮会员营销从入门到精通》
前西贝莜面村新餐饮中心会员营销经理
美味不用等、微盟、联拓新零售商学院
美团、餐饮老板内餐
奥琦玮集团特约培训讲师
支付宝大学讲师

会员营销的过程和目标

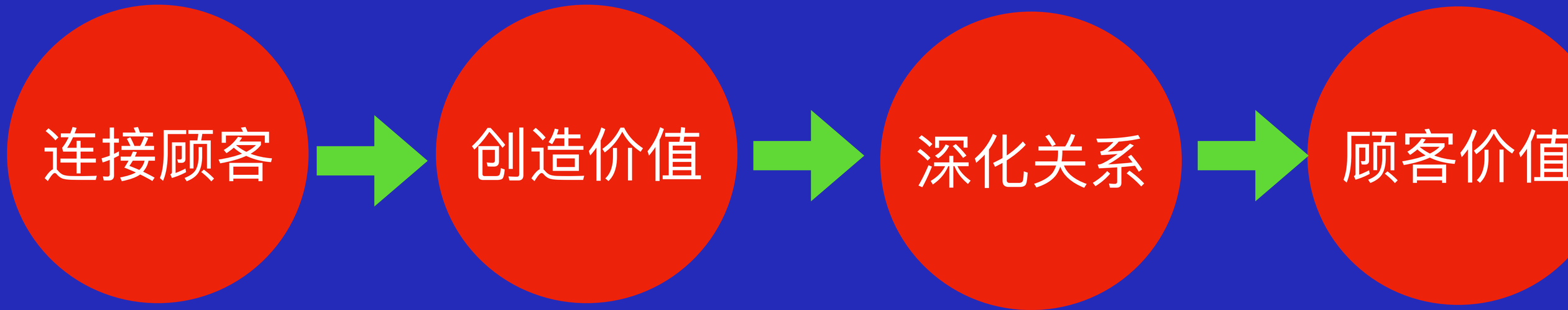


以客户为中心的运营组织

顾客价值

www.yangzhao.org.cn

目前会员营销现状



绑定手机号
加微信公众号
加微信群
加微信好友
添加小程序

开卡礼
会员价
生日券
返积分

赠券
储值
积分活动
营销活动

延长生命周期
消费频次
消费贡献
推荐好友

www.yangzhao.org.cn

普遍结果

信息触达效果差

公众号2%的打开率
大量随机客不感兴趣
群发掉粉

忠诚会员无法差异化维护

只会做优惠
无差别优惠

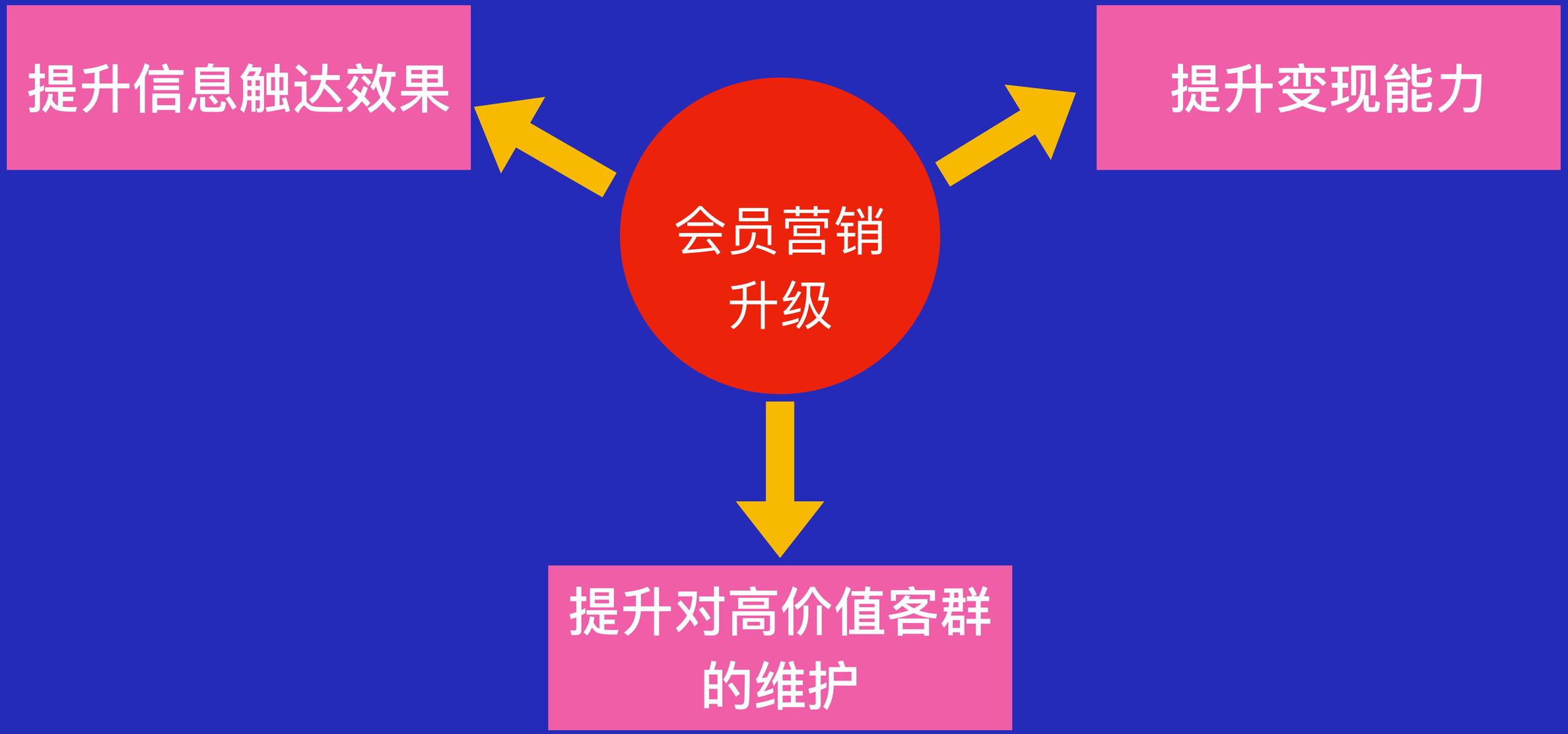
业务边缘化

与门店无关
与店员无关

营销失效

营销=促销

www.yangzhao.org.cn


提升信息触达效果
提升变现能力
会员营销
升级
提升对高价值客群
的维护

1、提升企业对顾客信息的触达效果

企业微信的优势







企业内部OA



企业员工可以
添加个人微信为好友

企业微信独有的三大能力



客户联系能力

加好友

- 加海量好友 — 单个员工最高25万
- 好友可转移 — 员工离职后可将好友转移给在职员工
- 不封号
- 免验证添加好友 — 自动通过验证，自动发送欢迎语

客户联系能力

私聊

- 与微信聊天一样 — 体验一致沟通顺畅
- 员工对外形 — 有品牌信任
- 快捷回复 — 不用打字、高效回复
- 自定义详情 — 品牌页面曝光

客户联系能力

群发消息

- 无人数人限 — 管理员可群发给所有客户
员工一次群发200人
- 内容丰富 — 文字+图片
- 可按标签发 — 精准推送
- 员工每天都可群发 — 每个客户每天可接收一条
- 管理员可群发 — 每个客户每周可接收一条
文字+图片+小程序

客户联系能力

微信群

- 创建客户群 — 群人数最多达到100人
- 入群欢迎语 — 自动发送
文字+图片+小程序
- 群可转移 — 可将离职员工的群转移给在职员工

客户联系能力

客户朋友圈

朋友圈体验一致

文字 +图片+视频
评论互动

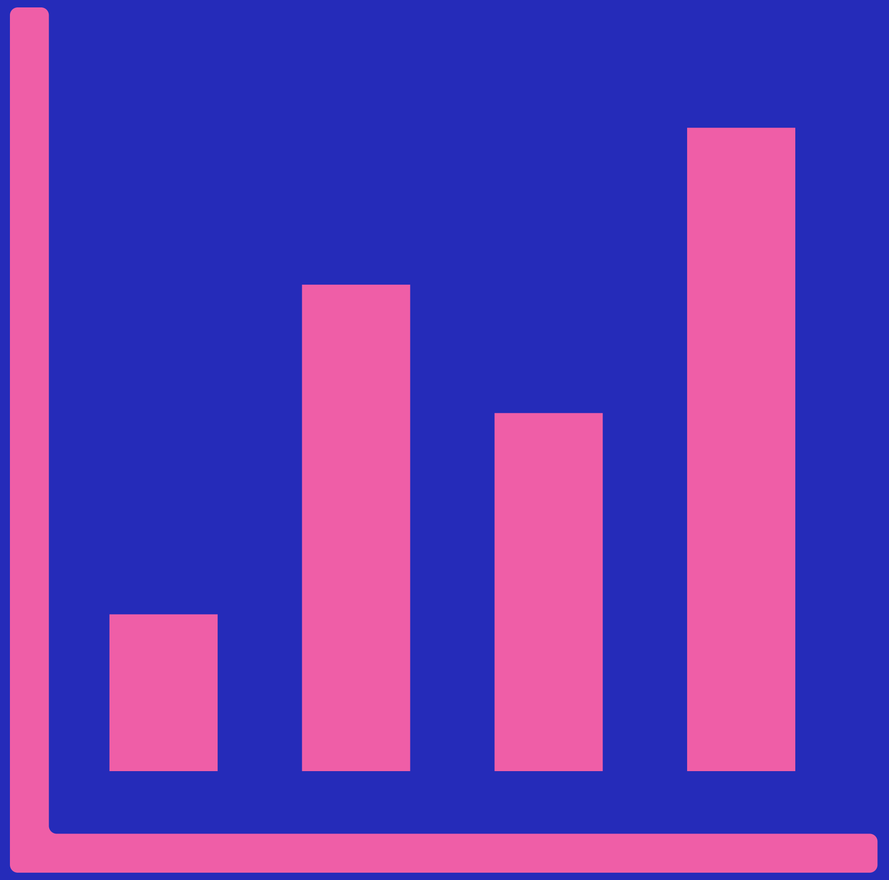
可按标签发

更精准匹配

管理员统一

统一创建内容
员工确认发送

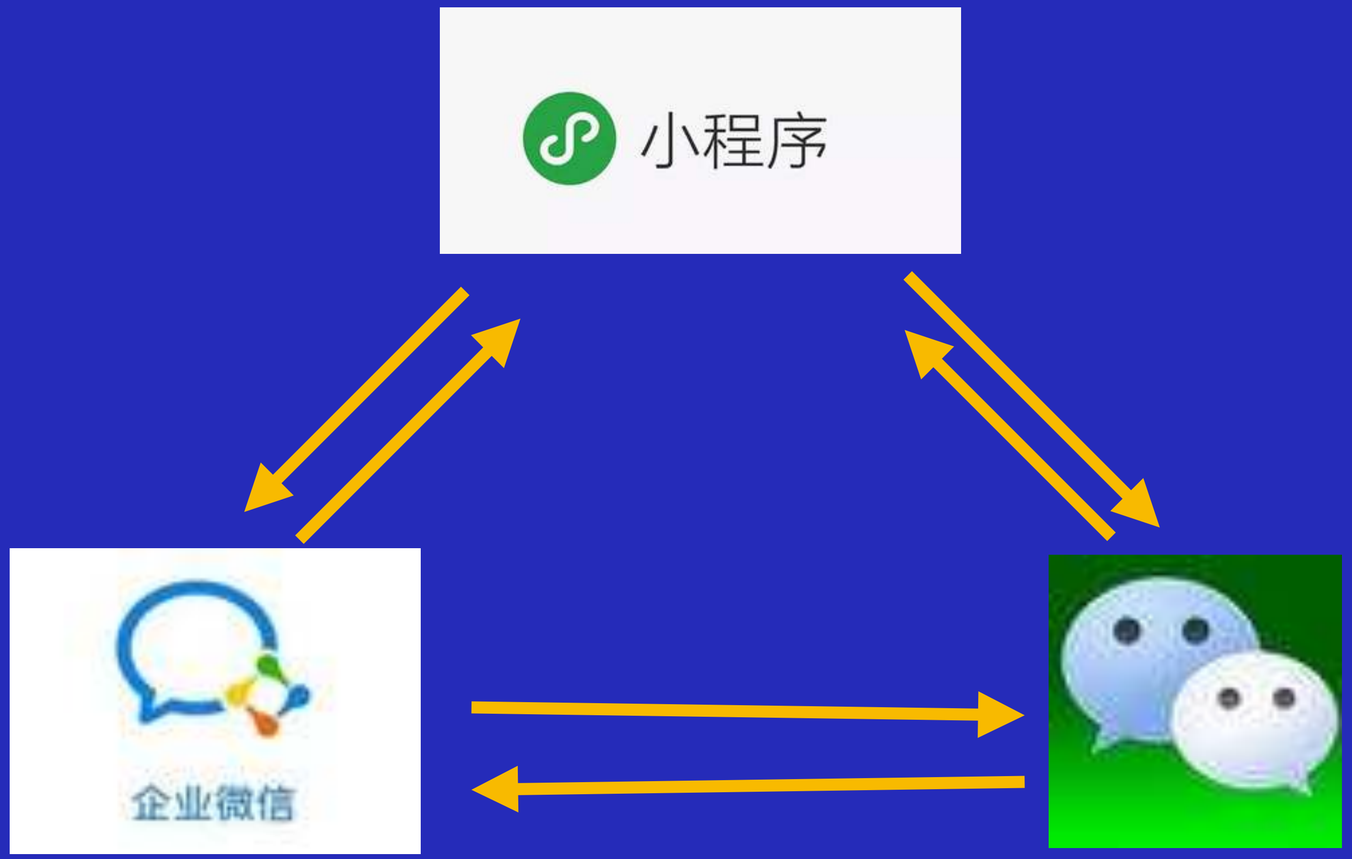
员工客户统计能力



1. 员工添加客户数
2. 员工与客户聊天数
3. 客户流失数
4. 员工群聊数
5. 群成员数、群消息数

www.yangzhao.org.cn

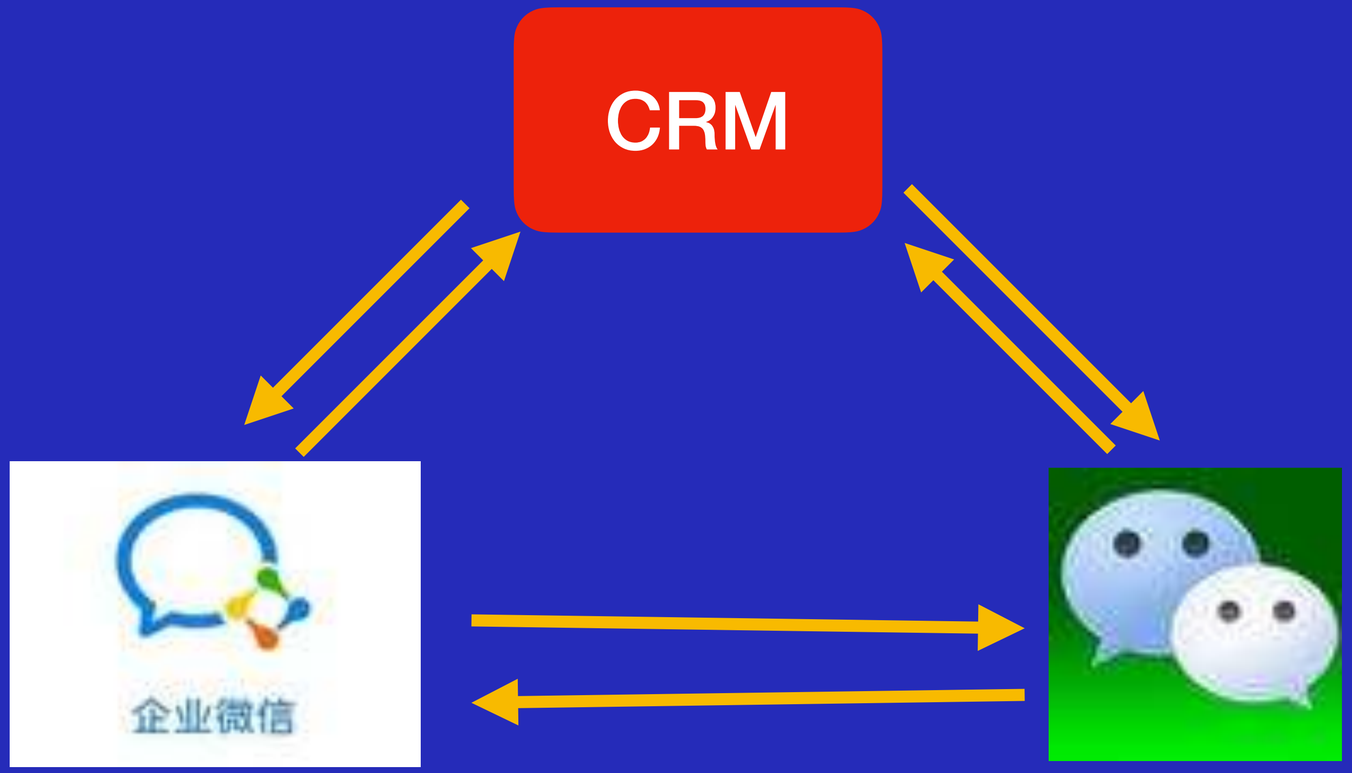
与小程序互通能力



1. 员工详情页对外展示
2. 员工私聊发送小程序
3. 员工群发小程序
4. 欢迎语发送小程序

会员小程序

与企业CRM打通能力



1. CRM对客户打标签
2. CRM同步会员信息到企微
3. 企业微信内打开会员详情

www.yangzhao.org.cn

问题迎刃而解

信息触达效果差

公众号2%的打开率

企业微信私聊、群发100%触达

业务边缘化

门店、店员无动力

企业员工维系客户、与业绩挂钩

无法差异化维护

无差别优惠

活动不分群体

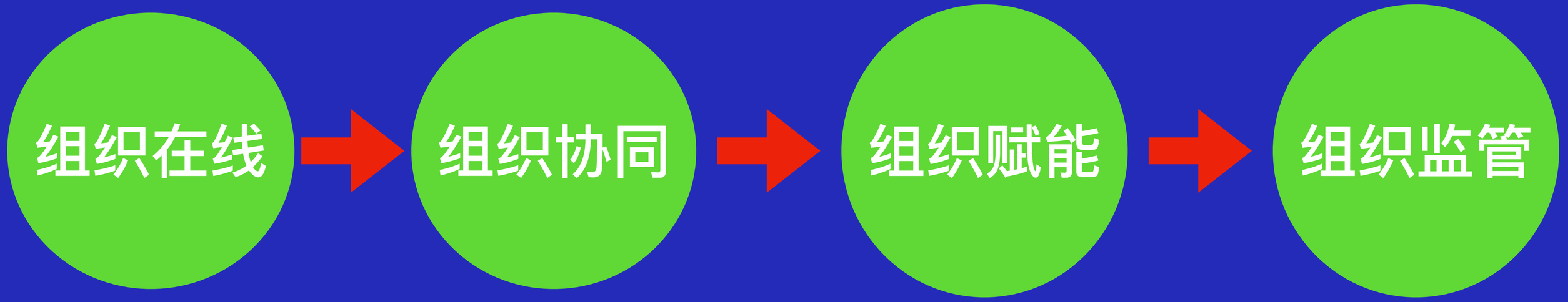
丰富的标签应用

百人群和朋友圈的内测门槛

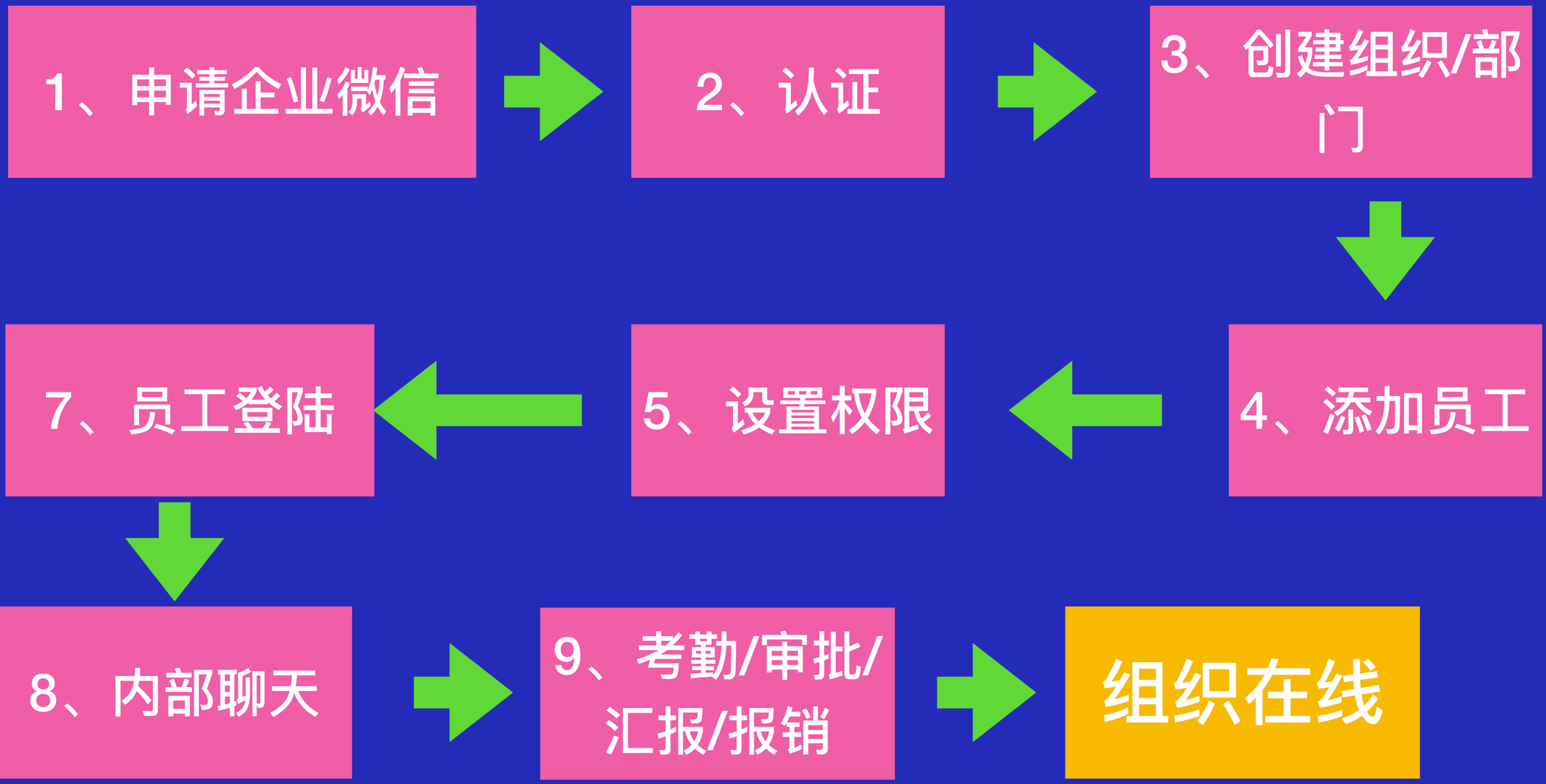
1. 企业认证
2. 每天使用企业微信的员工数大于50
3. 员工添加客户数
4. 员工与客户互动数

未来会放低门槛

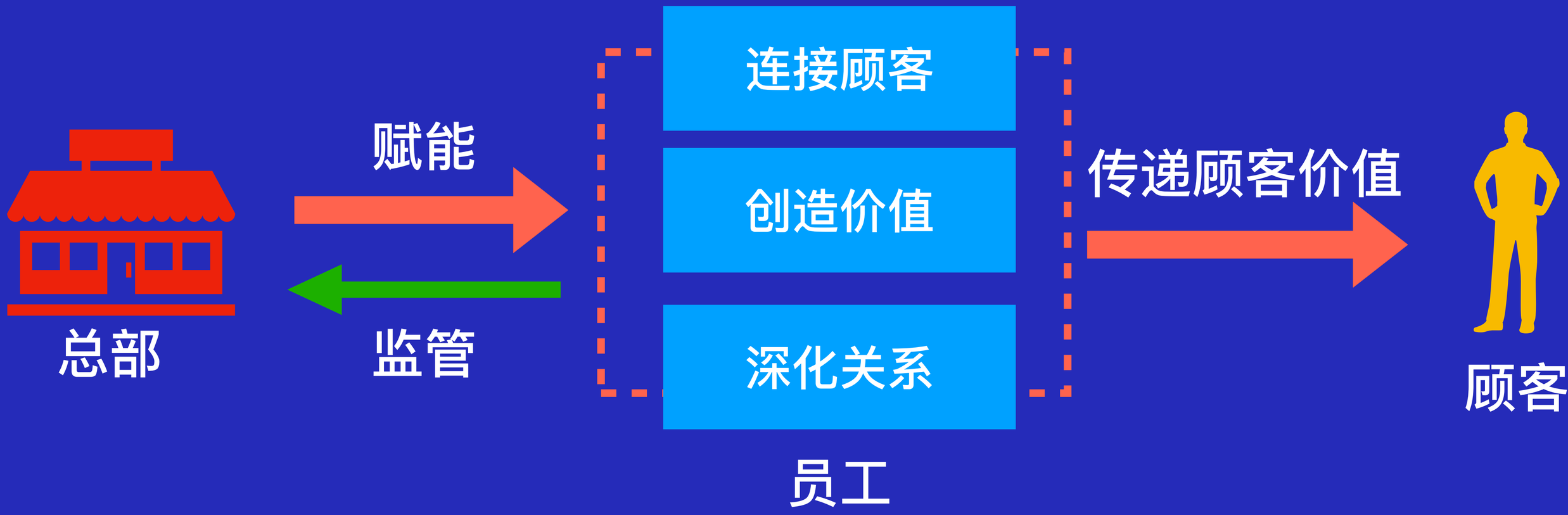
如何使用企业微信做好会员营销



组织在线


1、申请企业微信
2、认证
3、创建组织/部门
4、添加员工
5、设置权限
7、员工登陆
8、内部聊天
9、考勤/审批/汇报/报销
组织在线

组织协同



以客户为中心的运营组织

组织协同-连接顾客

员工

企业微信

真实企业
真实头像
真实姓名
职务
会员小程序入口
添加外部联系人权限



二维码

胸卡
台卡
手环
手机

到店顾客



实名

企业认证

引导加会员



组织协同-创造价值

企业微信

员工

储值
赠券
会员日
积分兑换
团购
分销
...

到店 小程序 到家

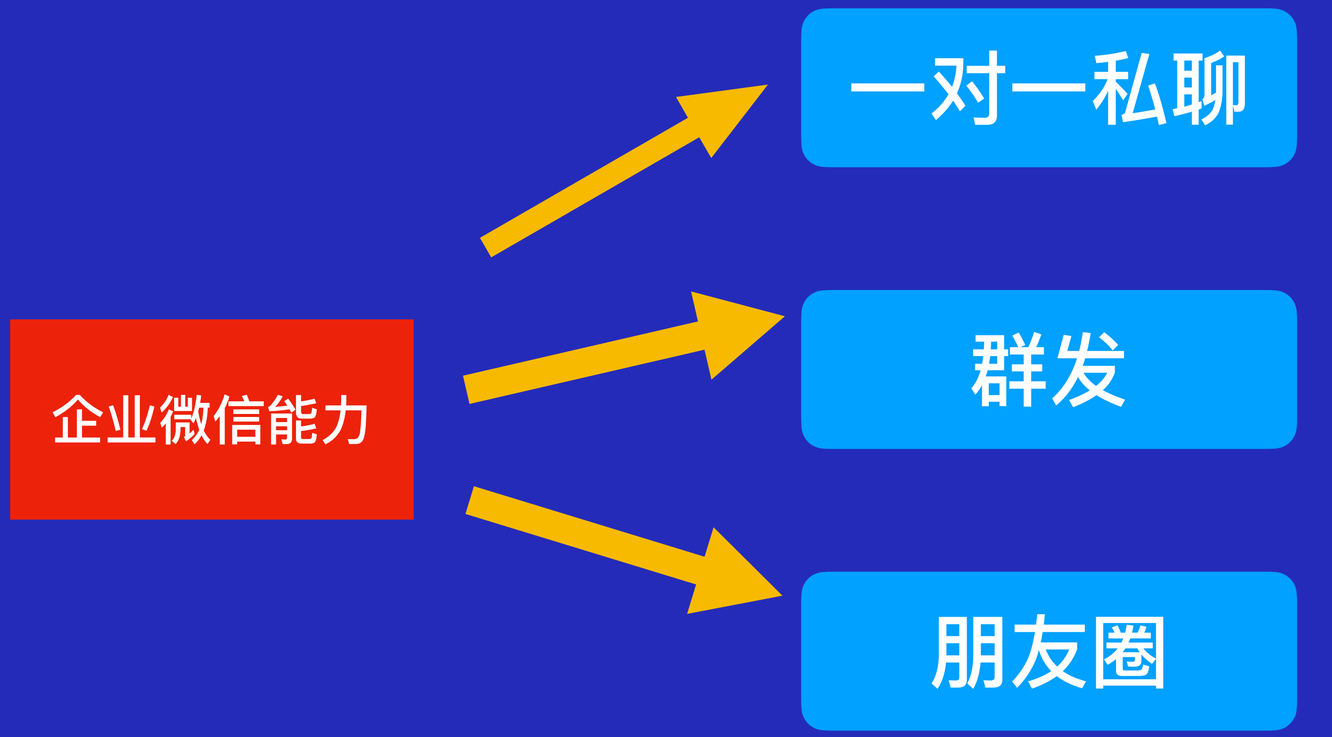
自营外卖
自营电商

顾客

企业微信客户联系、微信群+朋友圈能力

www.yangzhao.org.cn

传递价值的方式



1、响应单个会员需求
2、特定少数会员的活动

适合部分相同标签群体的活动

1、适合部分相同标签群体的活动
2、企业品宣

精准传递价值

企业微信
标签能力

CRM标签

CRM自动打

- 会员等级：普卡 银卡 金卡
- 消费次数：0次 1次 2~4次 5~10次 10~20次
- 消费金额：0元 0~500 500~2000 2000~5000
- 最近消费：3天 7天 15天 30天 60天 120天
- 性别：男 女
- 年龄段：50后 60后 70后 80后 90后

会员特征标签

员工手工打

- 消费目的：朋友聚会 商务宴请 家庭就餐
- 职业：学生 白领 家庭主妇 高管 公务员
- 兴趣：体育 旅游 烹饪 文艺 足球

www.yangzhao.org.cn

企业微信标签示例


中国移动 4G 11:12 92%
返回
客户详情
微信
罗伊
微信昵称: 罗伊□ -会员支付
设置备注和描述
电话 18602189108
标签
重要
体育
金卡
5百元以内
2~4次
两周内
会员详情
添加时间 2019-12-19 14:17

组织协同-深化关系

企业微信

互动

员工

顾客

识别顾客

洞察顾客需求

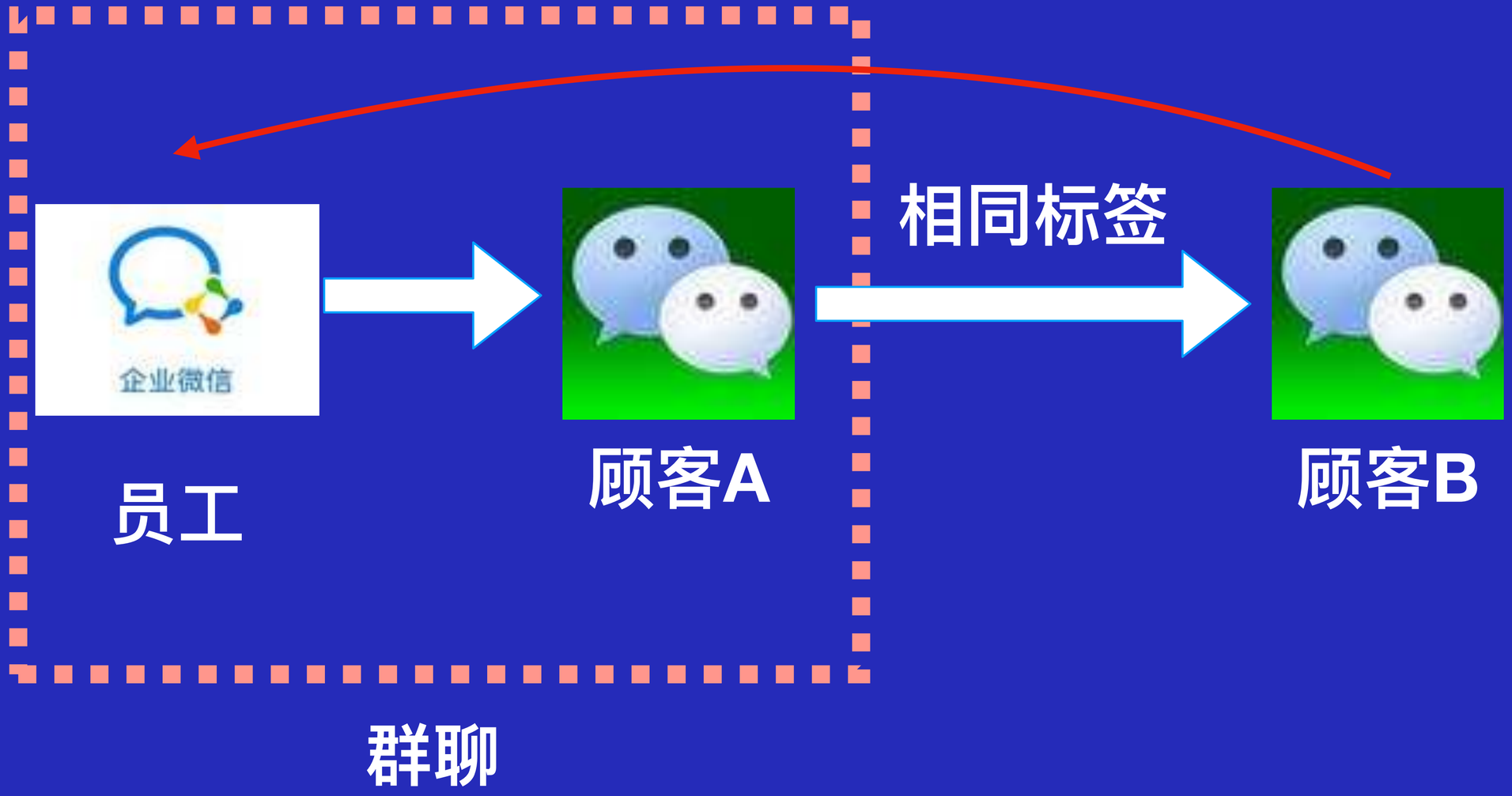
创造顾客价值

企业微信打标签

传递价值

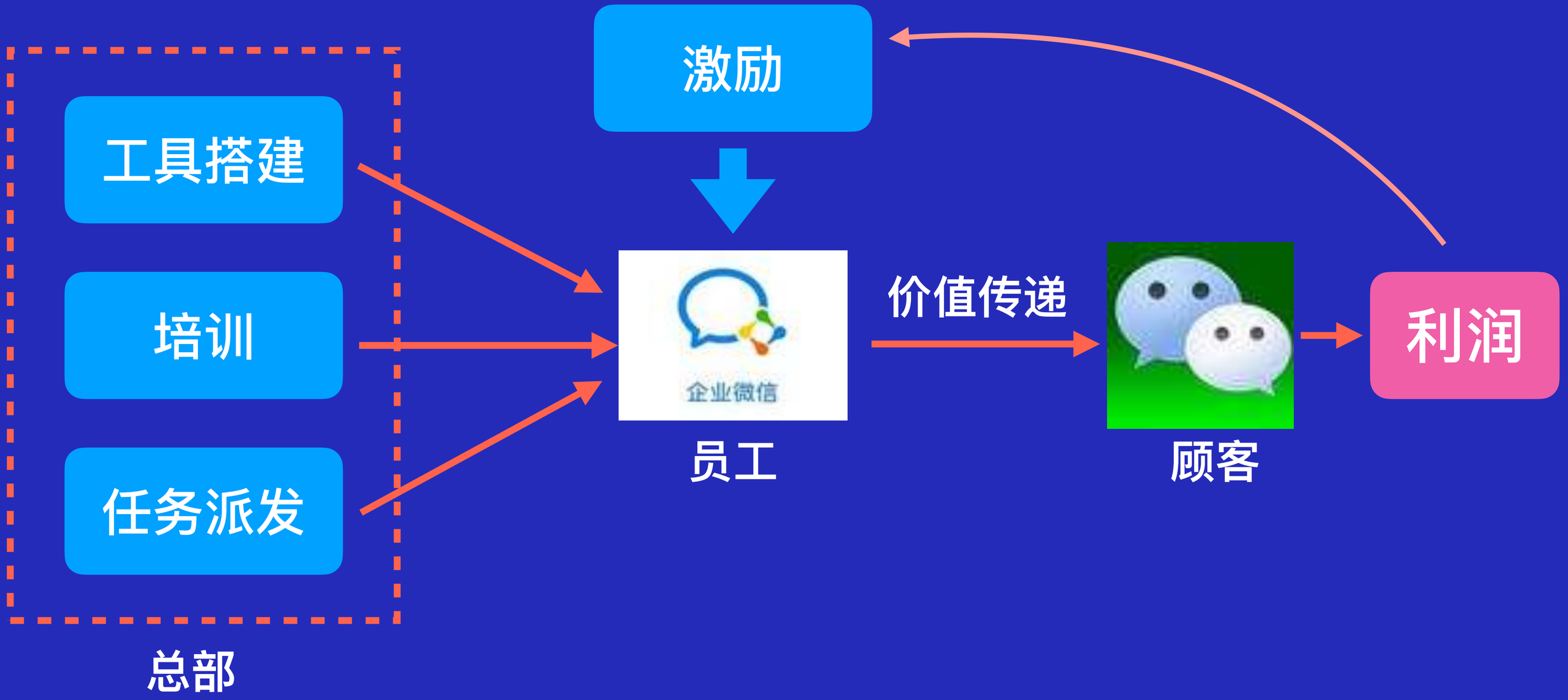
顾客

组织协同-深化关系-拉新



www.yangzhao.org.cn

组织赋能



www.yangzhao.org.cn

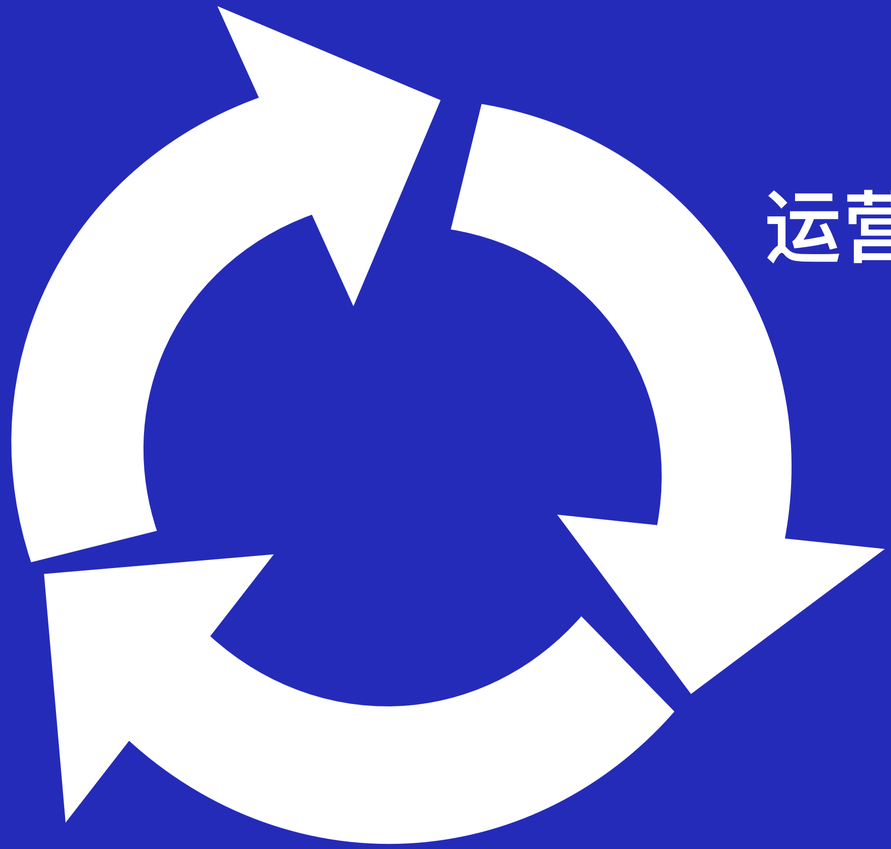
组织监管

惩 ←  +  → 奖

员工客户联系　　员工客户交易



门店自转



运营顾客价值

沉淀顾客
资产

员工连接顾客

屈臣氏优惠券核销率达到62%，业绩增长20%~30%

资生堂将复购率提高到1.75倍

天虹百货连接300万顾客，累计销售引流10亿元

2、提升变现能力

组织协同-创造价值

企业微信

员工

储值
赠券
会员日
积分兑换
团购
分销
...

到店 小程序 到家

自营外卖
自营电商

顾客

企业微信客户联系、微信群+朋友圈能力

www.yangzhao.org.cn

提升复购-提供会员买单优惠

储值

直接赠券

消费返券

团购

评价有礼

增加会员账户资产，提供买单优惠

储值-常规+主题活动



企业微信触达方式

企业微信朋友圈

企业群发

标签人群

消费3次以上

储值1次以上

赠券

活动目的	触达方式	标签人群	优惠券
闲时引流	企业微信群发	低等级会员	满减券
推广新菜	企业微信群发	高等级会员	满减券 兑换券
会员关怀	企业微信群发	高等级会员	满减券 兑换券
沉睡唤醒	企业微信群发	某等级会员 两月未消费 四月未消费	满减券

消费返券

营销时机	新店开业 节假日
触达方式	企业微信朋友圈
标签人群	所有



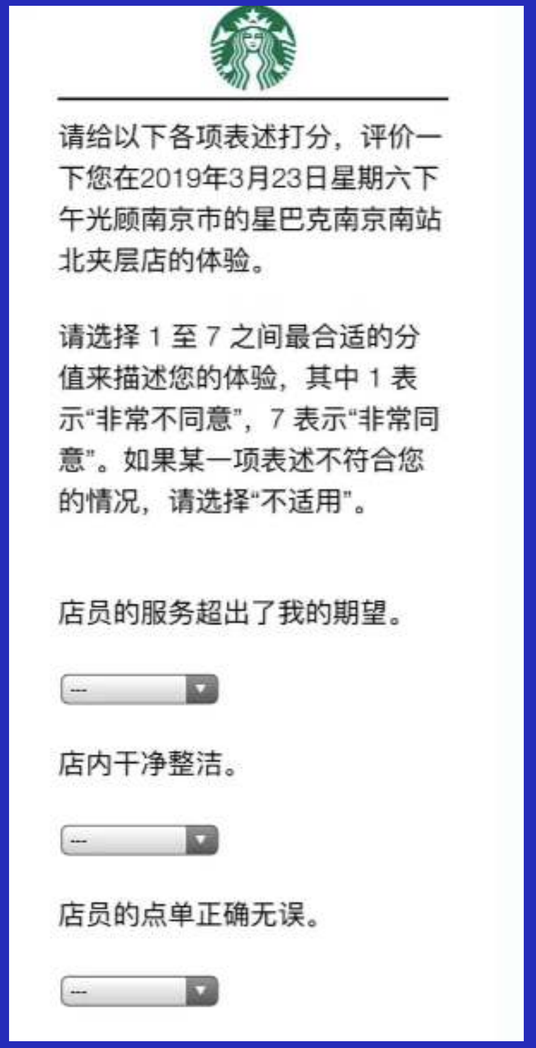
团购-促复购+拉新

营销时机	缺客流
触达方式	企业微信朋友圈
标签人群	低笔单价人群



评价有礼

营销时机	定期
触达方式	企业微信群发
标签人群	近1天消费



提升复购-设计店内会员主题活动

会员日

积分兑换

店内促销活动

店内举办会员促销，吸引会员到店消费

会员日活动





企业微信触达方式

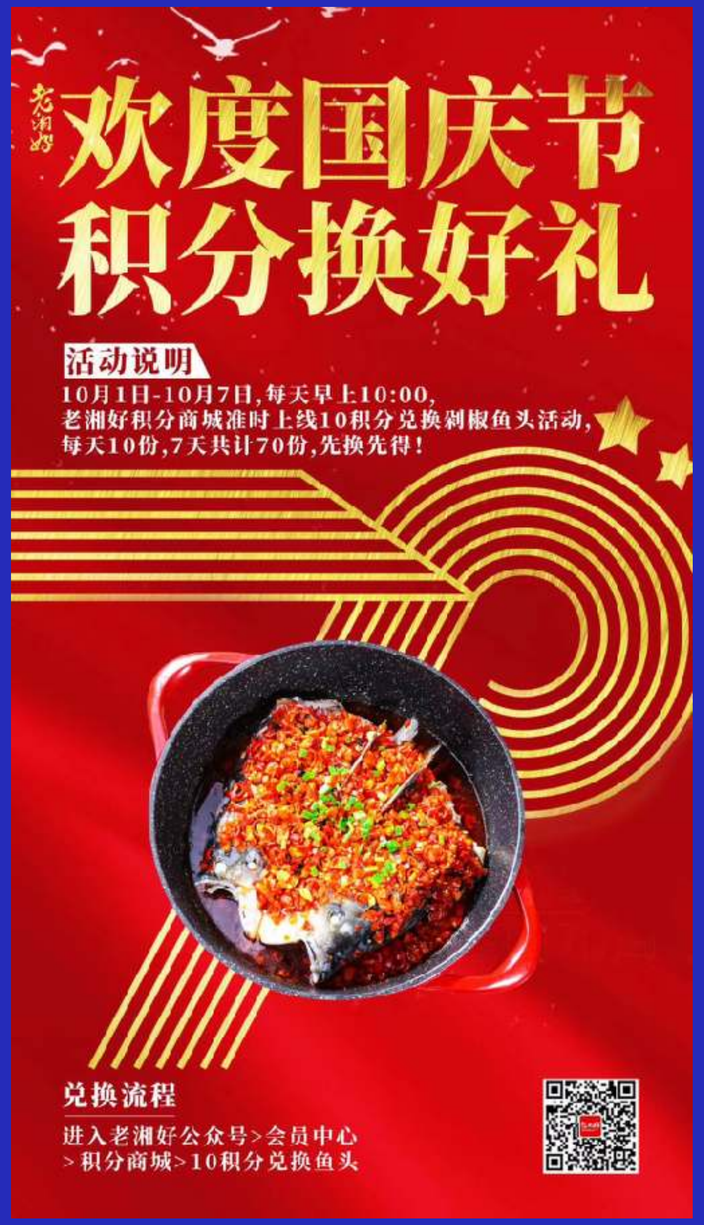
企业微信朋友圈

标签人群

所有

积分兑换活动

活动类型	常规兑换+特别兑换
触达方式	企业微信朋友圈
标签人群	满足积分要求的人群



店内促销活动

活动类型	促销优惠活动
触达方式	企业微信朋友圈
标签人群	所有



到家-外卖&电商

活动类型	外卖&电商
触达方式	企业微信朋友圈 企业微信群发
标签人群	中高等级会员



小活动不断，大活动常有

差异化运营，精准推送

支持最小到门店为活动单位

3、提升对高价值顾客群的维护

无门槛招募会员的结果

质量差

大量价格敏感型顾客

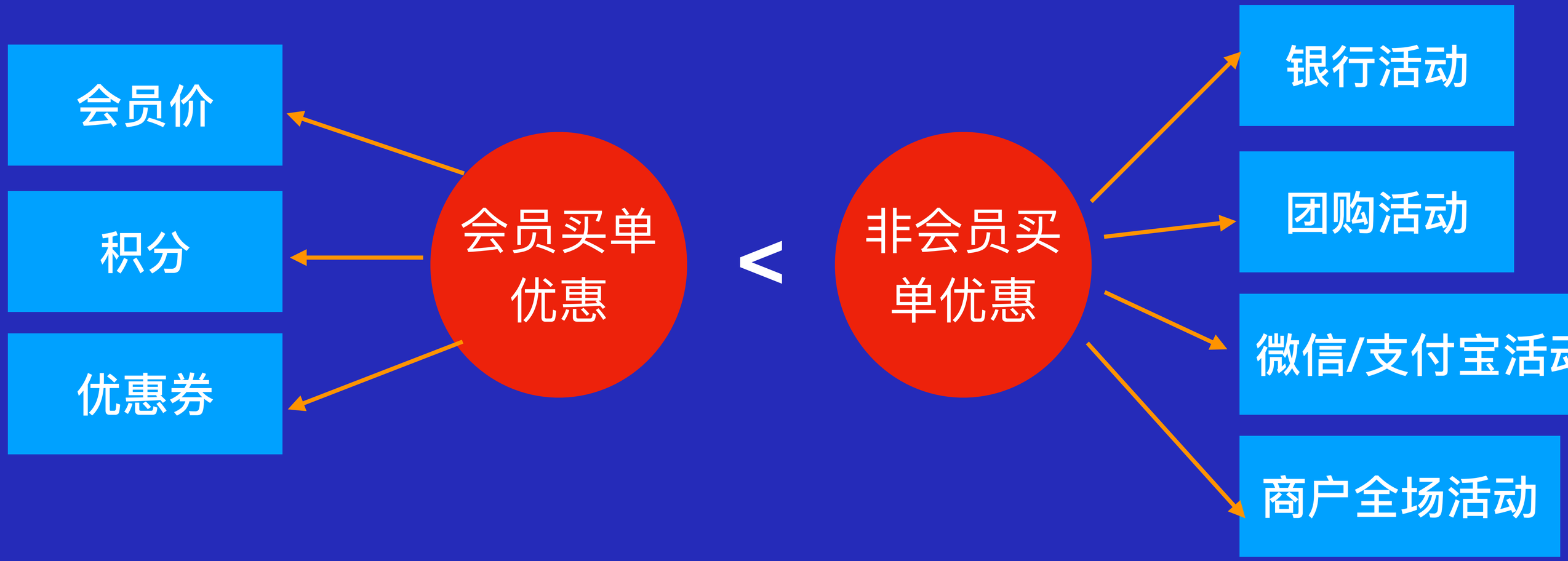
认知感差

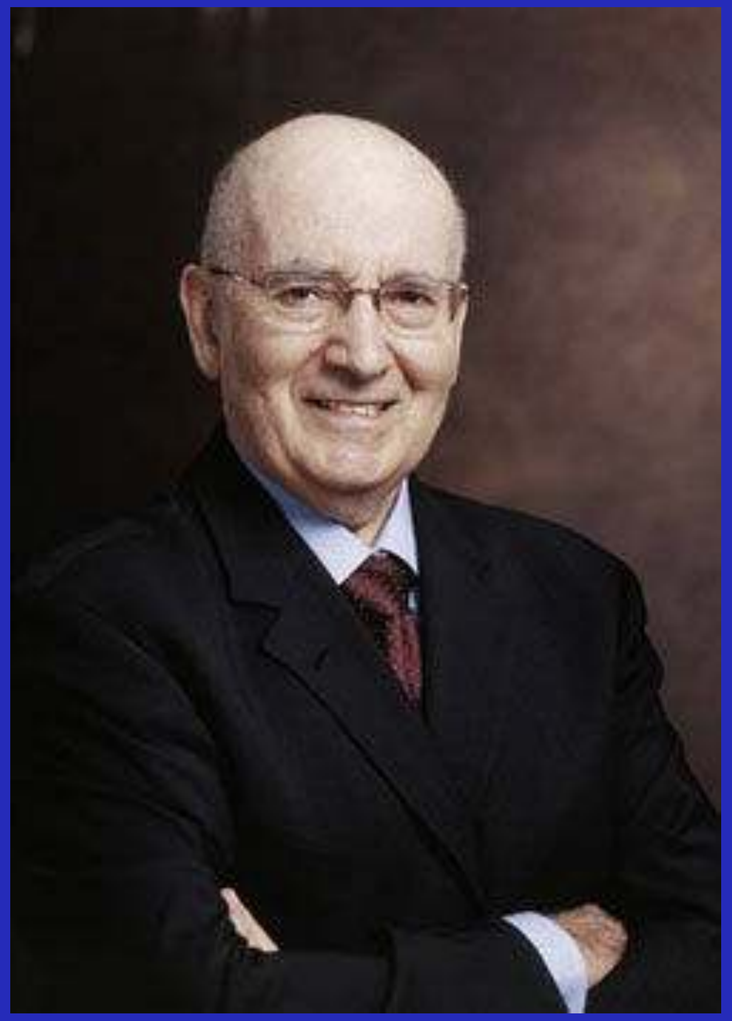
会员权益一般

无选择壁垒

顾客极易去竞争对手消费

存在的重大问题





现代营销学之父　菲利普·科特勒

顾客关系管理就是创造优质的顾客价值和满意，来维护有价值的顾客关系的整个过程

识别有价值顾客

付费 > **等级** **储值**

契约形式
快速招募
价值感知高

招募缓慢
价值感知低

门槛高
商户伤利润

必胜客家庭尊享卡



- 开卡礼
- 5折券X24张
- 生日派对8折
- 生日礼
- 独享甄会选商城

98元每年

西贝VIP付费会员



缴费299元/年

1. 赠送凉糕、面筋和烤鱼兑换券（当餐可用一张）
2. 当餐享受部分菜品会员价
3. 赠送50元线上商城代金券
4. 甄选商城会员价
5. 享受生日券60元
6. 积分1.5倍加速
7. 宝宝餐免费
8. 亲子活动免排队

有孩子的中产阶级家庭

www.yangzhao.org.cn

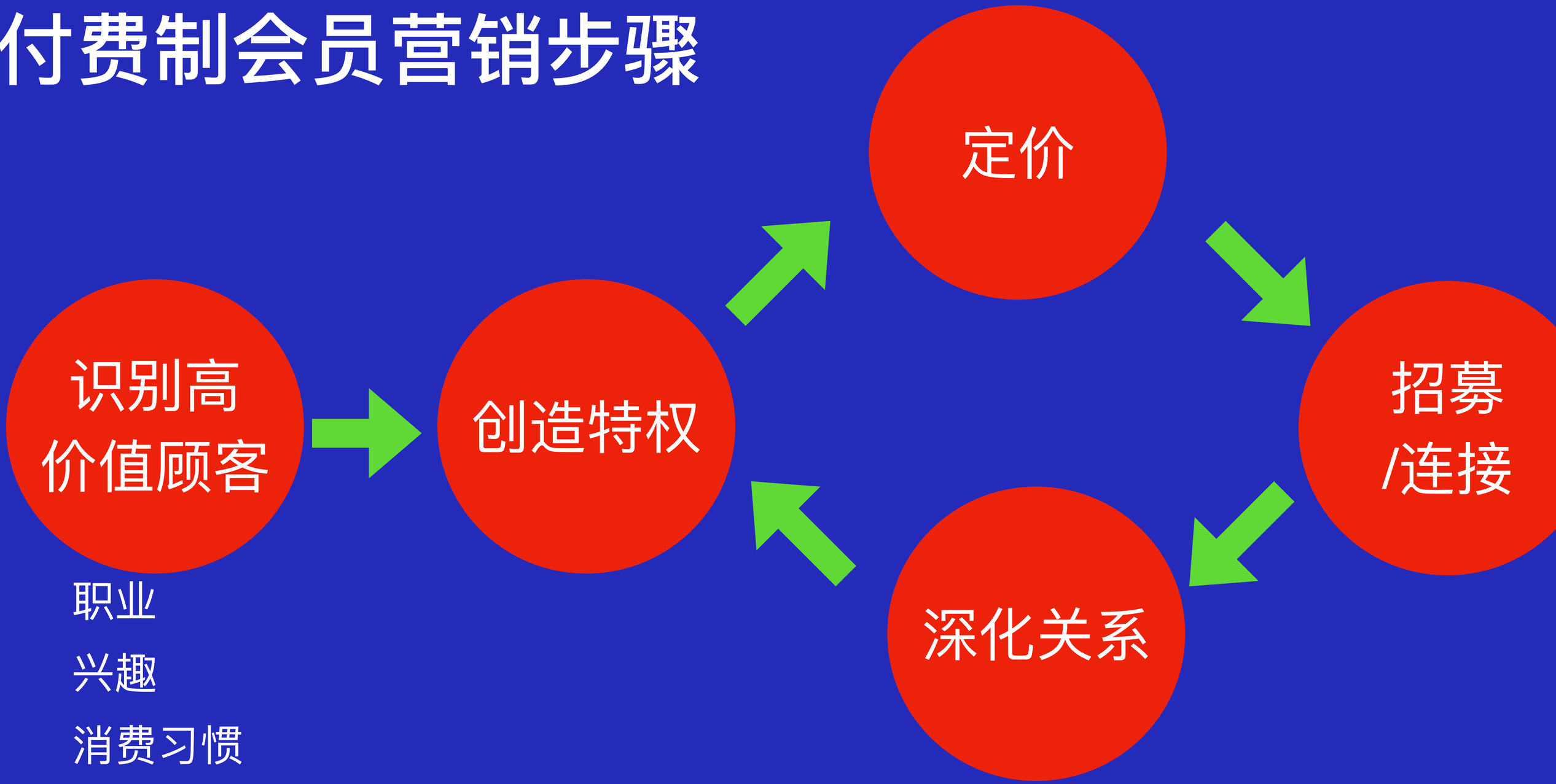
肯德基大神卡

- 大杯咖啡10元（每日一次）
- 早餐两件套6折（每日一次）
- 点餐免外送（每日两次）
- 爱奇艺会员30天

38元90天

付费会员的消费能力是普通会员的5~10倍

付费制会员营销步骤



创造特权

开卡礼

买单权益

服务权益



定价

客单原	在客单价与桌均之间
锁客原	顾客消费2到3次节省的费用可以抵掉开卡费
心理原	200元以内

招募







肯德基推大神卡
门店中部署了大量宣传物料

招募


299元
加入VIP会员
VIP会员
赠价值275元电子券
50元精选礼品券
60元生日券
生日代金券
60
VIP
50
小炖肉烩豆腐
蒸油菜心
鸡汤小白菜煮豆腐
新品NEW
酥皮肉夹馍
Marinated Meat in Pastry Bun
12元/份
11元/份 VIP会员


开通喜悦会VIP会员
吃/购/乐/学 9大权益
240元以上
开卡礼
人气菜品
门店会员价
1.5倍
积分加速
近100款
商城会员价
VIP福利日
超值闪购
2万场/年
亲子萌面体验营
40场/年
喜悦读书会
大厨在线教
西贝私房菜
1对1
专属管家
一年299 请我做管家
吃/购/乐/学 全打理
立即续费 ¥299/年



连接-更紧密的线上连接



企业微信朋友圈

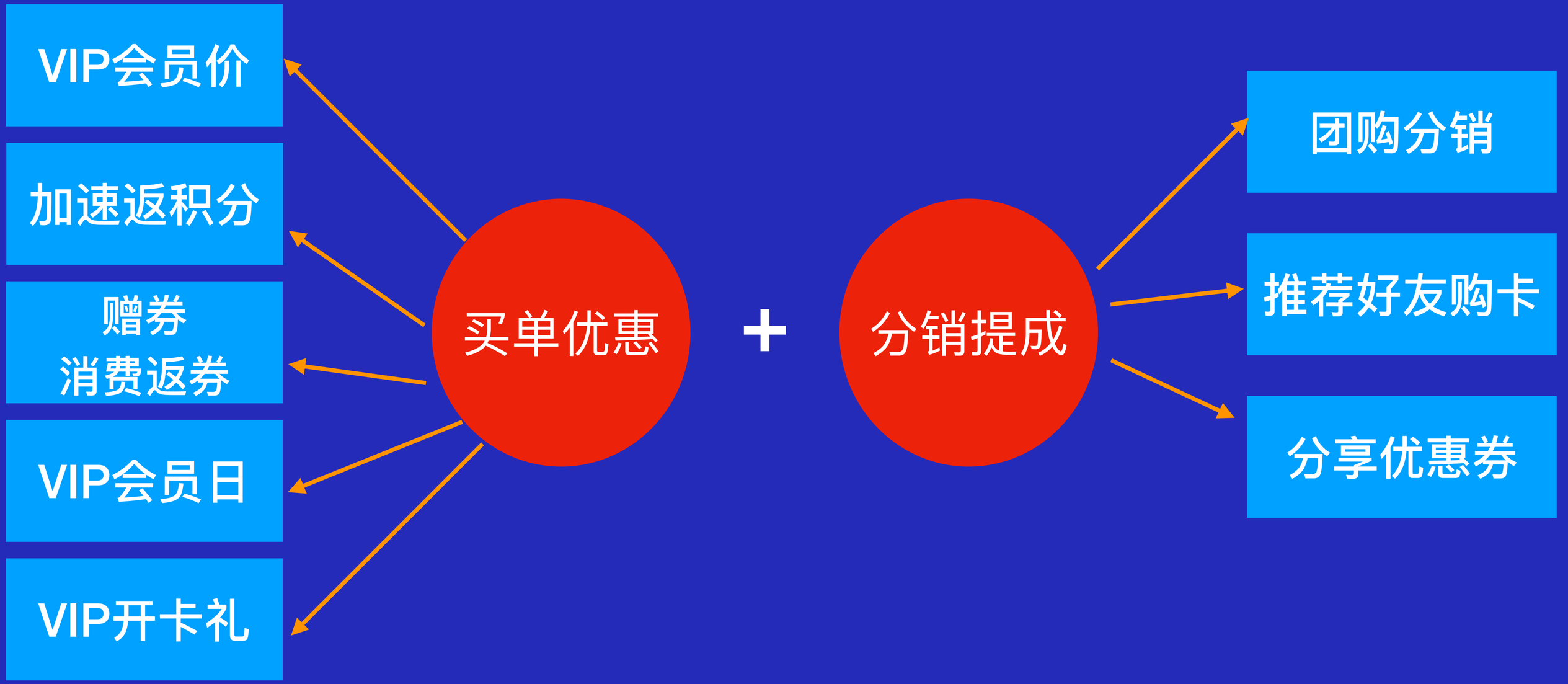


企业微信群



企业微信

深化关系-优惠活动


VIP会员价
加速返积分
赠券
消费返券
VIP会员日
VIP开卡礼
买单优惠
+
分销提成
团购分销
推荐好友购卡
分享优惠券

深化关系-尊贵体验



品鉴会



圣诞party

拉入企业微信群

深化关系-生活需求



亲子生日会



亲子私房菜

拉入企业微信群

深化关系-兴趣活动



艺术展



健身跑

拉入企业微信群

企业微信

员工

互动

顾客

识别顾客

洞察顾客需求

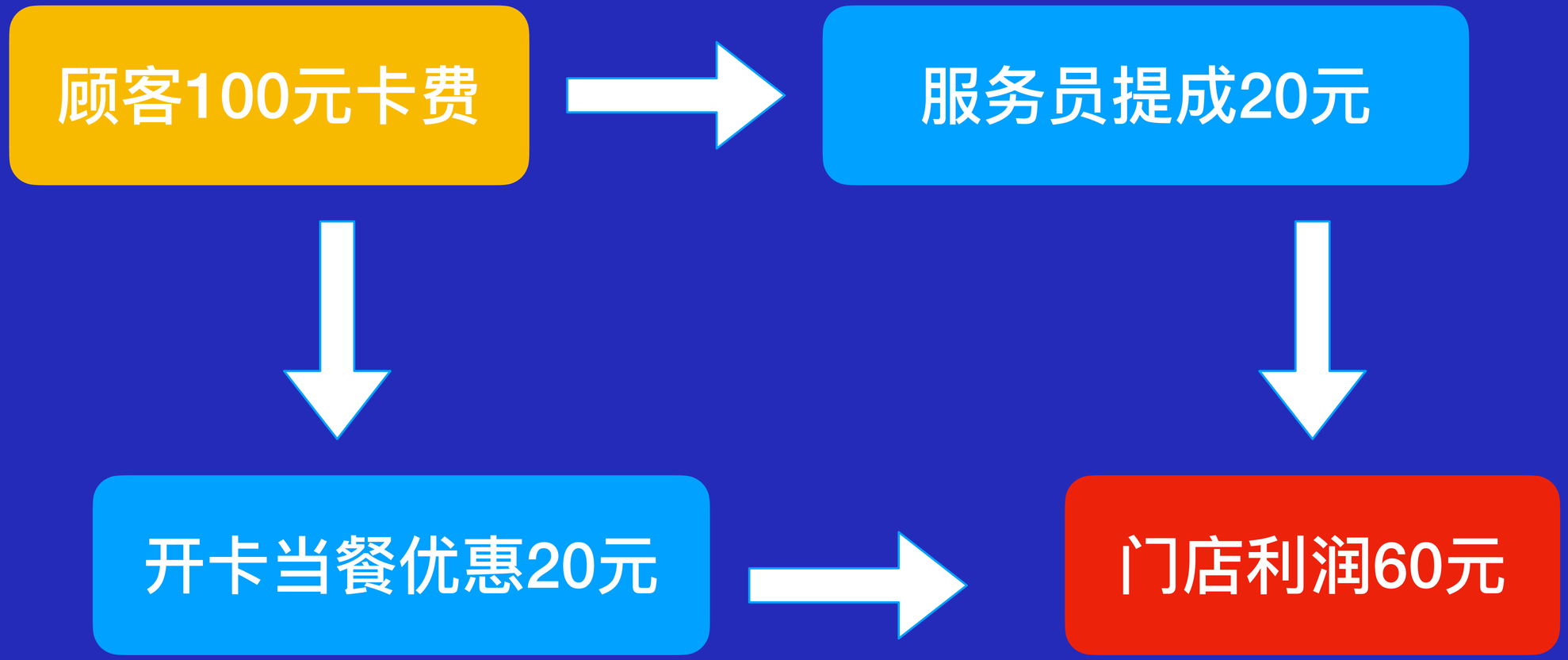
创造顾客价值

企业微信打标签

传递价值

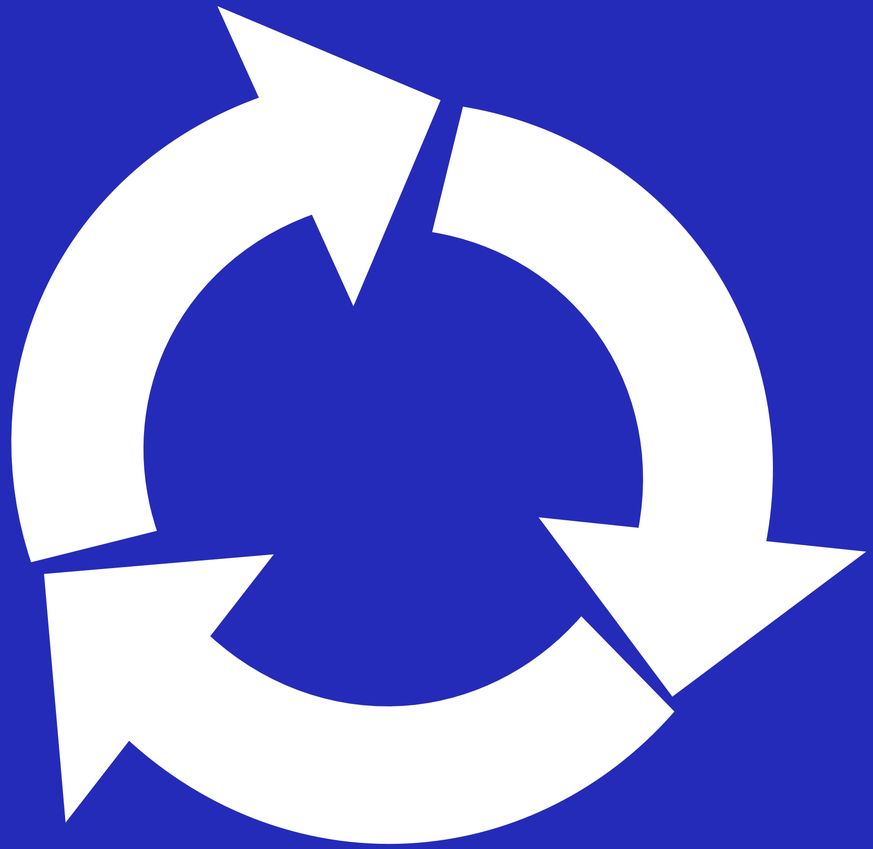
顾客

顾客付费卡费用流向



门店正向自运转

门店提供VIP
特权

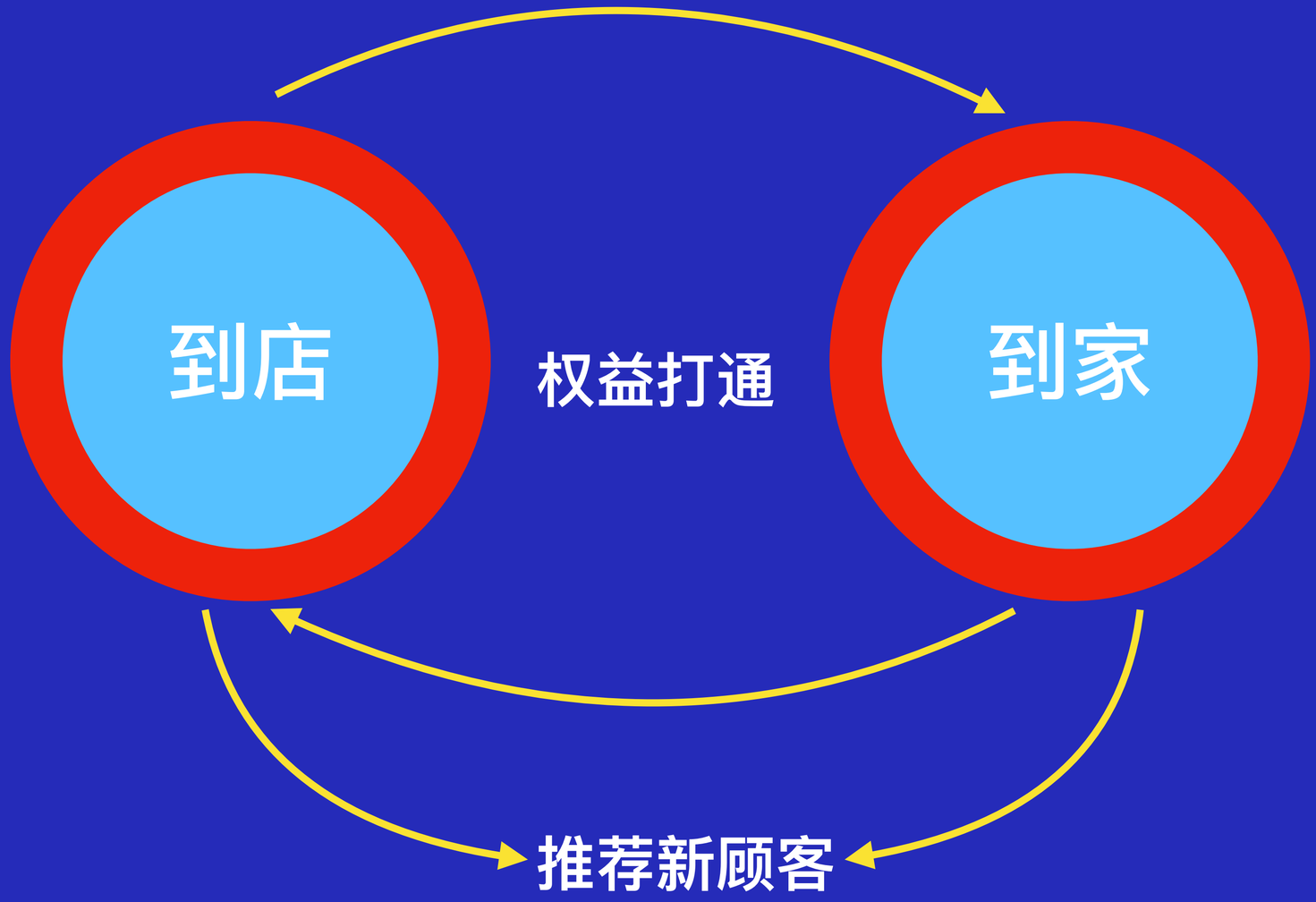


VIP会员获得尊贵感

顾客加入VIP

提升付费会员顾客终身价值

储值
赠券
返券
评价有礼
会员日
积分兑换
团购
分销
...



自营外卖
自营电商

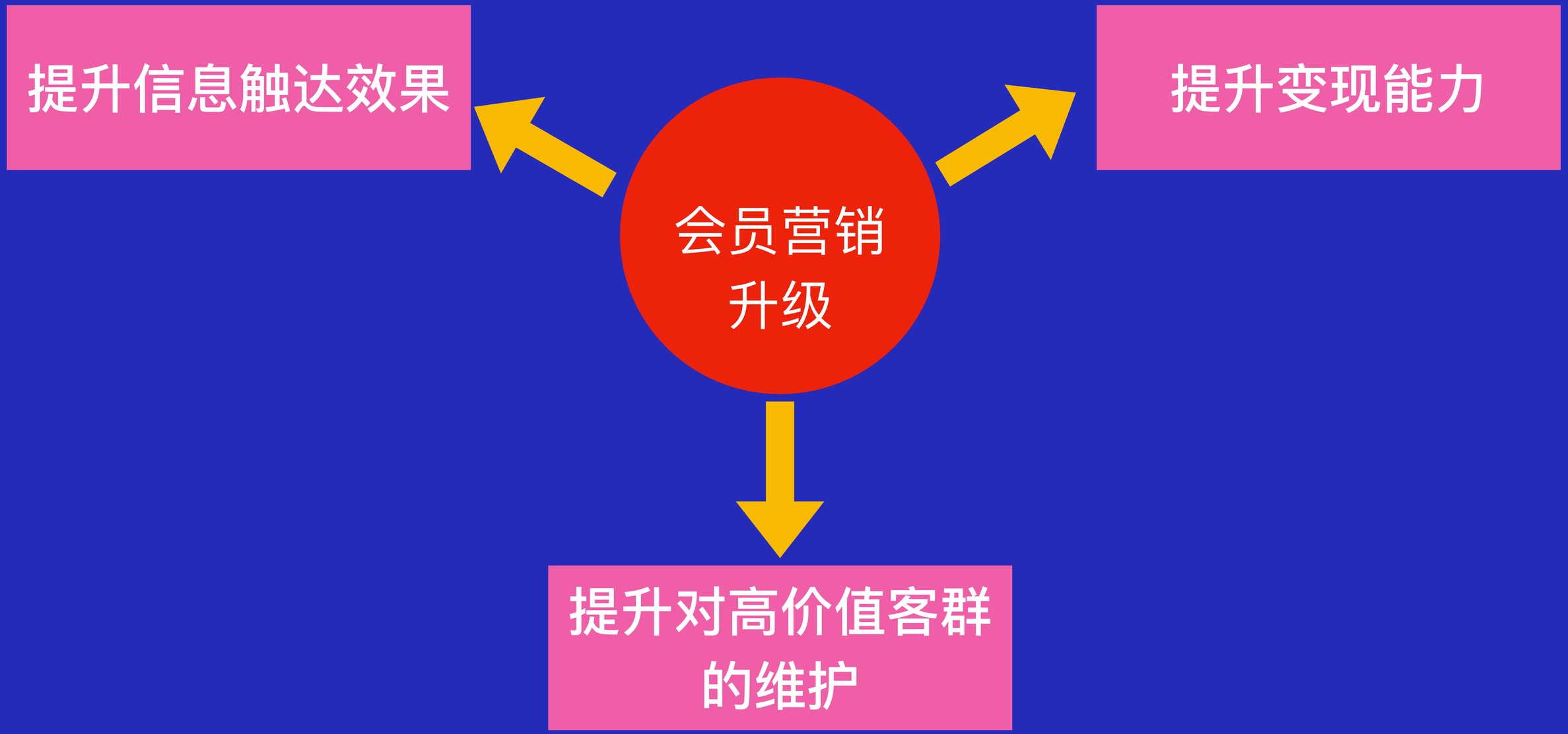
www.yangzhao.org.cn

付费制会员营销的绩效

- 付费会员数量
- 付费会员续费率
- 付费会员消费频次
- 付费会员贡献比
- 付费会员推荐营收

付费会员推荐好友

www.yangzhao.org.cn


提升信息触达效果
提升变现能力
会员营销
升级
提升对高价值客群
的维护

如何使用企业微信做好会员营销

