西贝从200万到1000万的极致会员营销之路

杨昭 03-18丨广州

www.yangzhao.org.cn







杨昭

- IT行业6年从业经历
- 15年4月加入西贝莜面村
- 历任互联网营销主管、会员营销经理
- 18年7月离开西贝进行创业

  从事餐饮会员营销的咨询和培训业务

会员营销四要素

连接顾客

创造价值

深化关系

赋能

收款小精灵
收银黑科技
联拓富
Liantuofu.com

会员营销1.0时代：09年~14年

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com





连接顾客	办实体卡
创造价值	储值、赠券
深化关系	无
门店数	50家
会员总量	50万

www.yangzhao.org.cn

会员营销2.0时代：14年~16年

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com



连接顾客	扫码关注
创造价值	会员价、积分、储值、优惠券、积分兑换、秒杀、
深化关系	少
门店数	80家
会员总量	200万

www.yangzhao.org.cn

会员营销3.0时代：16年~17年

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com



连接顾客	秒付 扫码点餐 扫码排队 加微信好友、微信群
创造价值	会员价、积分、储值、 优惠、商城、亲子
门店数	250家
会员总量	1000万

www.yangzhao.org.cn

会员营销3.0时代：秒付

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com

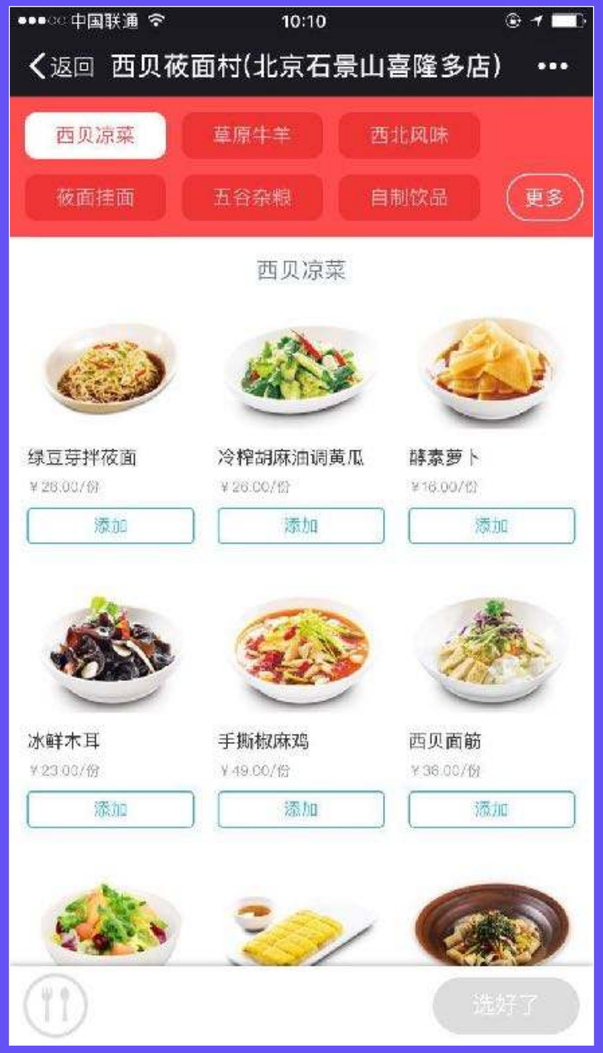


极大提升了支付效率

支付后推荐关注吸粉

www.yangzhao.org.cn

会员营销3.0时代：在线点餐



点餐1.0

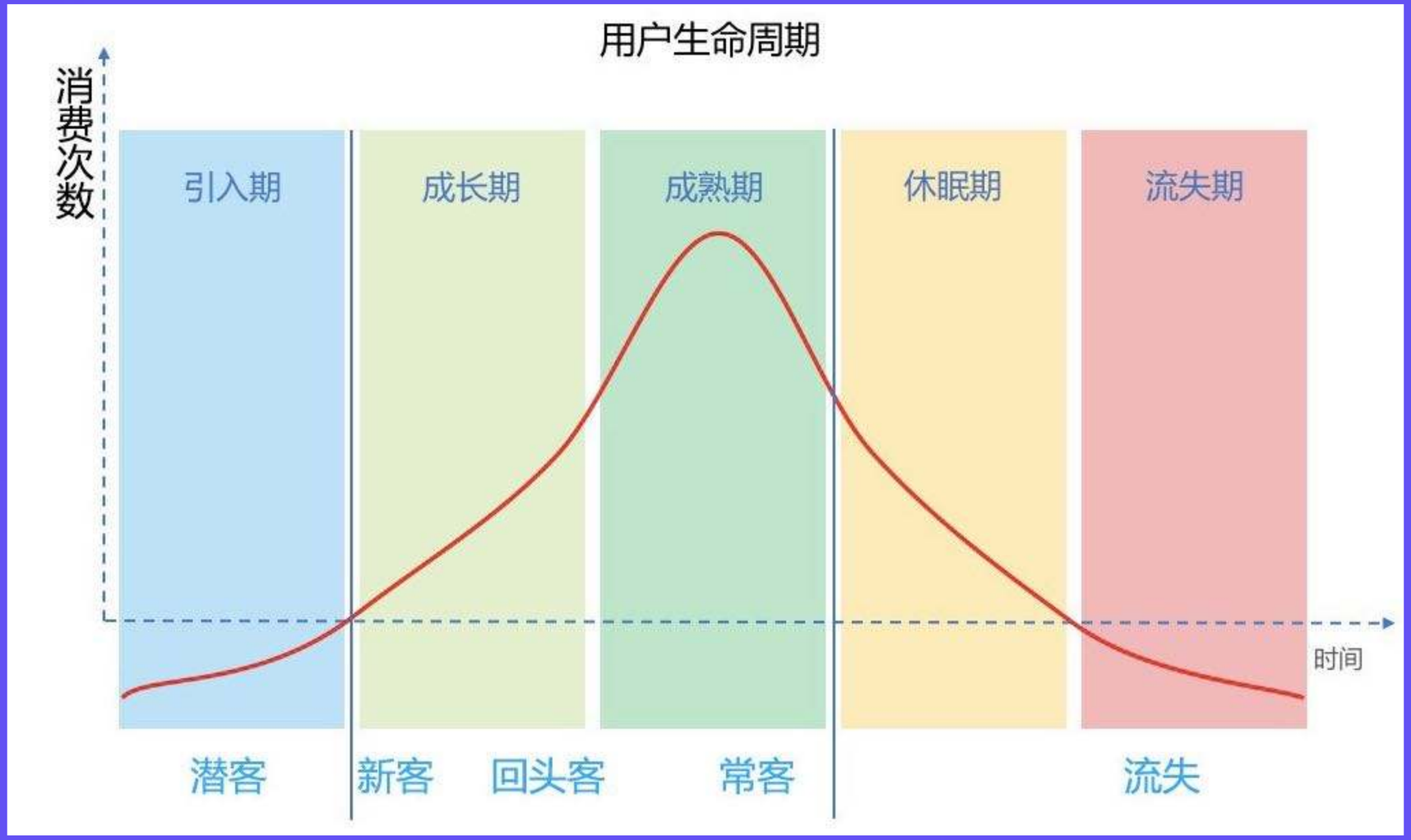


点餐2.0



点餐3.0

收款小精灵
收 银 黑 科 技
联拓富
Liantuofu.com



www.yangzhao.org.cn

新客阶段营销

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com

营销时机	新店开业
营销人群	所有人
优惠手段	消费返券
优惠有效期	长
目的	促回头

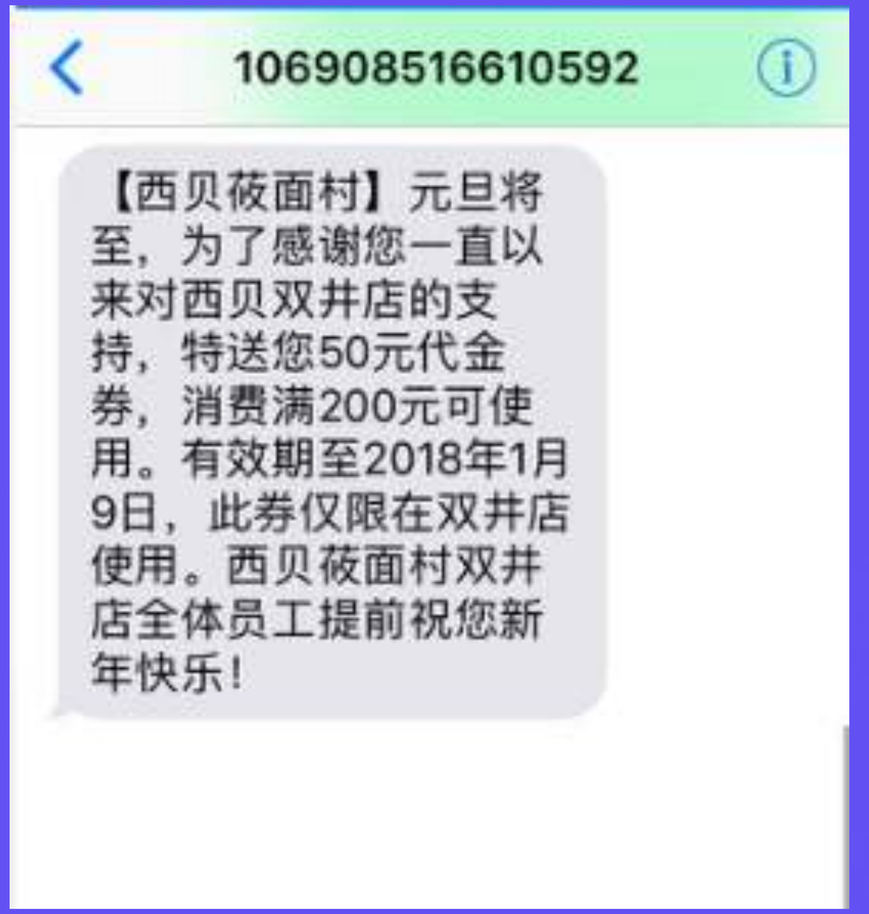


www.yangzhao.org.cn

回头客阶段营销

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com

营销时机	淡季、节日、新菜上市等特殊时段
筛选人群	60天前消费过 近60天有消费，消费次数不满3次
发送优惠	低价值满减券
优惠有效期	短
目的	促活跃



www.yangzhao.org.cn

活跃客阶段营销

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com

营销时机	节假日、新菜上市等特殊时段
筛选人群	60天前消费过 近60天有消费，总消费次数高于5次
发送优惠	中等价值，无门槛券
优惠有效期	短
目的	维持活跃度



www.yangzhao.org.cn

活跃客阶段营销

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com





券包售卖

www.yangzhao.org.cn

沉睡客阶段

收款小精灵
收 银 黑 科 技
联拓富
Liantuofu.com

新客沉睡	回头客沉睡	活跃客沉睡
顾客价值低 轻度唤醒 低频	顾客价值中等 中度唤醒 中频	顾客价值高 重度唤醒 高频

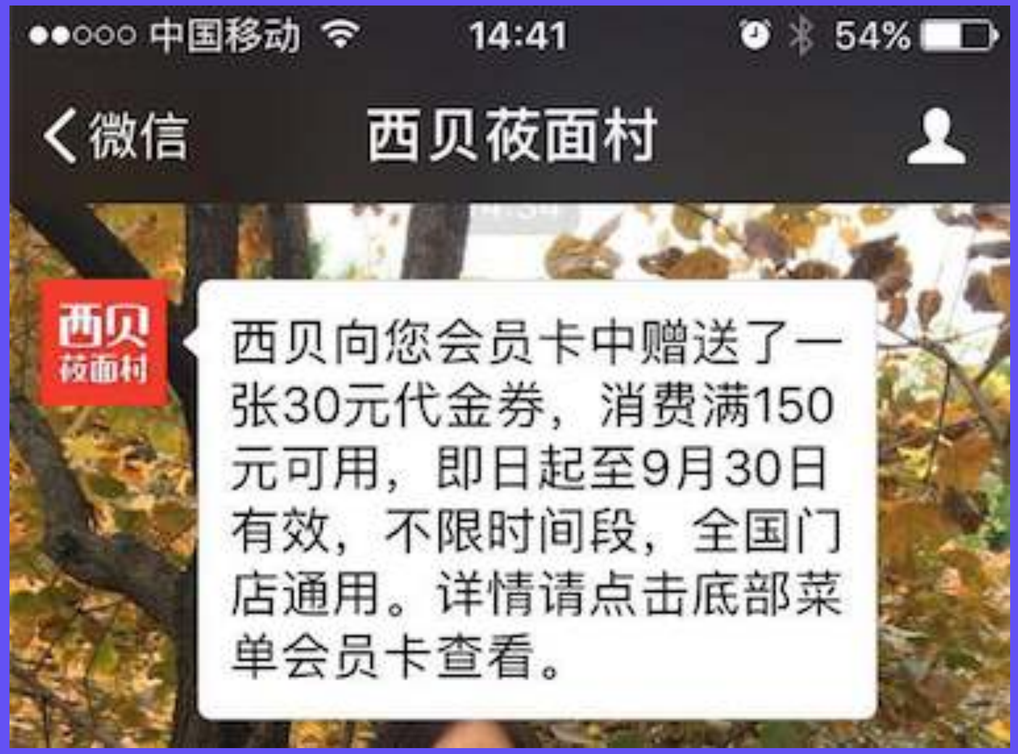
沉睡唤醒

www.yangzhao.org.cn

新客沉睡唤醒

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com

唤醒频次	只淡季
筛选人群	只消费1次 近两个月内无消费
发送优惠	低价值满减券
优惠有效期	长、限时段



www.yangzhao.org.cn

回头客沉睡唤醒

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com

唤醒频次	每个月
唤醒人群	近60天到180天以内消费次数 介于2次到5次之间 近两个月内无消费
发送优惠	高价值满减券
优惠有效期	长，限时段



www.yangzhao.org.cn

活跃客沉睡唤醒

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com

唤醒频次	每个月
唤醒人群	近60天到180天以内消费次数大于5次 近两个月内无消费
发送优惠	高价值满减券或无限制菜品券
优惠有效期	长，不限时段



www.yangzhao.org.cn

2017年全年营销活动拉动营销1个亿

新客回头客营销

收款小精灵
收 银 黑 科 技

联拓富
Liantuofu.com

目的：促进回头

动作：推荐储值



www.yangzhao.org.cn



储值统一返8%

会员营销1.0时代



各店储值不同规则
返代金券、菜品券

会员营销2.0时代





会员营销3.0时代

顾客桌边扫码储值


西贝 莜面村 I 莜
2017 高考 冲刺
吃饭不用像高考
选择西贝怎么点都对
储值299
送25元代金券
25元代金券使用规则
扫码来储值


西贝 莜面村
anniversary
1988.5.29
8 29 30
流汁莜面
储值¥529
20元 20元 20元
代金券
赠送三张
5.19-6.9
扫码来储值
*本活动仅限在线储值
20元代金券使用规则
本券仅限堂食使用
每次就餐仅限使用一张
本券有效期为60天
本券不与其它优惠同享
本券适用于西贝莜面村全国


西贝 莜面村 I 莜
店长特权系列
带妈妈吃顿好饭，
就像在家一样
储值299送
黄米榴莲八宝饭+亲子活动店长特权通道
扫码储值
① 优惠券仅限北京、天津地区堂食使用；② 本券不与其它优惠同享；
③ 有效期自购买之日起60天；④ 亲子莜面体验报名直接给店长留言


本卡由内蒙古西贝餐饮连锁有限责任公司发行
客服电话：4008207320
使用规则
•本卡有积分、储值、消费功能，不与门店其它优惠活动同享。
•本卡为储值卡，消费时需出示此卡，一旦售出视同现金，为保障您的利益，请妥善保管。
•本卡不可兑换或提取现金，如需其他帮助请咨询门店。
•本卡适用于中国大陆“西贝莜面村”餐厅。
•更多本卡的使用规则，请查询西贝莜面村官方网站：www.xibei.com.cn。
持卡人签名
8888 8888 8888 8888
HAPPY
NEW YEAR
2017
I you 莜

限量新年卡


中国移动 4G 14:07 72%
西贝礼品卡
HAPPY WOMEN'S DAY
3·8
购买的卡
所有的购卡记录
收到的卡
收到的礼品卡记录
储值礼品卡
礼品卡金额储值到会员卡内
春分
植树节
8 MARCH Women's DAY
惊蛰

礼品卡

每周群内公布储值数据

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com

2017.5月1-7日 各分部店均储值额排名

分部名称	店均	储值额总计	门店数量
高泽平分部	[illegible]8	19[illegible]	16
李刚分部	[illegible]3	4[illegible]	4
李凤兰分部	[illegible]	12[illegible]	13
张慧琴分部	[illegible]	9[illegible]	11
王龙龙分部	[illegible]	17[illegible]	21
韩高峰分部	[illegible]	2[illegible]	3
齐立强分部	[illegible]3	17[illegible]	24
周昕分部	[illegible]9	25[illegible]	53
丁波分部	[illegible]3	1[illegible]	3
张忠其分部	[illegible]5	3[illegible]	8
董俊义分部	[illegible]8	9[illegible]	27
刘旭东分部	[illegible]6	1[illegible]	7
王武卫分部	[illegible]5	[illegible]	4
总合计	64[illegible]	12[illegible]	194



激活店长

收款小精灵
收 银 黑 科 技

联拓富
Liantuofu.com

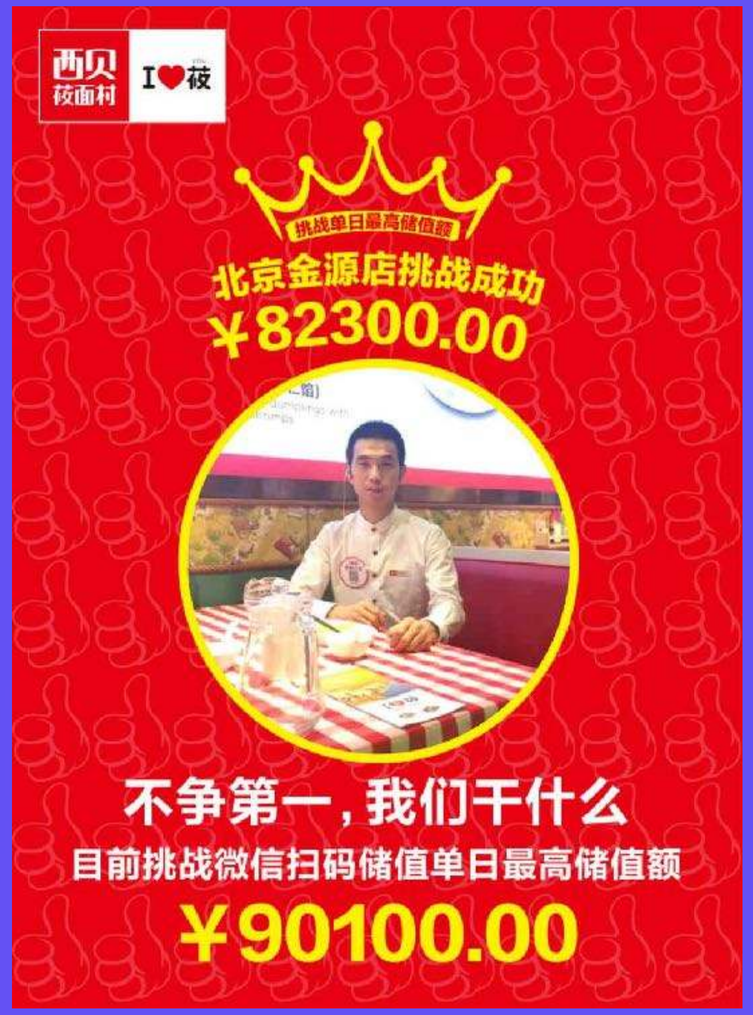


激活店长

收款小精灵
收 银 黑 科 技

联拓富
Liantuofu.com





2017年全年储值5个亿

店员业务数字化


56032


中国移动 4G 10:10
上海东方店
启程2019
DEPARTURE 2019
西贝甄选
- 放心食材 西贝甄选 -
西贝甄选
选放心好食材
就上西贝甄选
西贝喜悦会VIP会员
我的特权价，好到你惊呀！
微信储值
感恩钜惠，储值送好礼！
点击二维码加我
我是店长
您随时来，我随时在。


中国移动 4G 11:09 54%
上海东方店
yóu
I 西贝莜面村 莜
金额
请选择金额
储值就送50元代金券一张
500 元
1000 元
2000 元
3000 元
4000 元
5000 元

店长业务数字化

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com







创造价值-甄选商城

收款小精灵
收 银 黑 科 技

联拓富
Liantuofu.com





深化关系-西贝菜品体验官

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com



不同菜品品类体验官
获得300~500体验金
免费品尝新品
不定期优惠券

www.yangzhao.org.cn

深化关系-客访系统

www.yangzhao.org.cn

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com

收集顾客反馈
让顾客参与监督
代替大众点评

www.yangzhao.org.cn

深化关系-让顾客提供方案

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com





西贝的核心顾客群

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com



孩子社交
提升孩子动手能力
孩子教育、娱乐
购买优质食材
学习制作美食

有孩子丨追求健康美食

www.yangzhao.org.cn

创造价值-西贝亲子生日会

收款小精灵
收 银 黑 科 技

联拓富
Liantuofu.com





创造价值-西贝亲子趣味搓莜面

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com



每家店每周一场

每场1个小时

每场10~20人

18年全国10000+场

www.yangzhao.org.cn

创造价值-亲子私房菜

收款小精灵
收 银 黑 科 技

联拓富
Liantuofu.com





创造价值-西贝相亲会


在西贝
遇见莜
——第二届相亲活动现正式启动——
听说好玩的单身小伙伴都在这里哦！
2018更多有趣的线上活动
《做更好的自己》7日打卡
线上非诚勿扰
真心话大冒险
配音小剧场
……
以有趣的名义，结识兴趣相投的你我他，
让我们的时光也因此变得更有趣！
一起认识有趣的单身小伙伴


在西贝遇见

进一步深化关系

加店员个人微信

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com





引导顾客加店长微信

www.yangzhao.org.cn

朋友圈优惠活动发布

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com





图文并茂
好友推荐
提升券核销率

朋友圈在线储值

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com





www.yangzhao.org.cn

新品发布-互动

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com





传递产品价值

激发好奇

引发互动

新品发布-生产地直播

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com





展示产品形态

直播采摘实况

突出货真价实

www.yangzhao.org.cn

朋友圈营销

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com

7月3日发布第1条

20余条朋友圈



8月8日白兰瓜下市

长时间

人格化

高频次

深互动

社区互动-和顾客成为朋友

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com







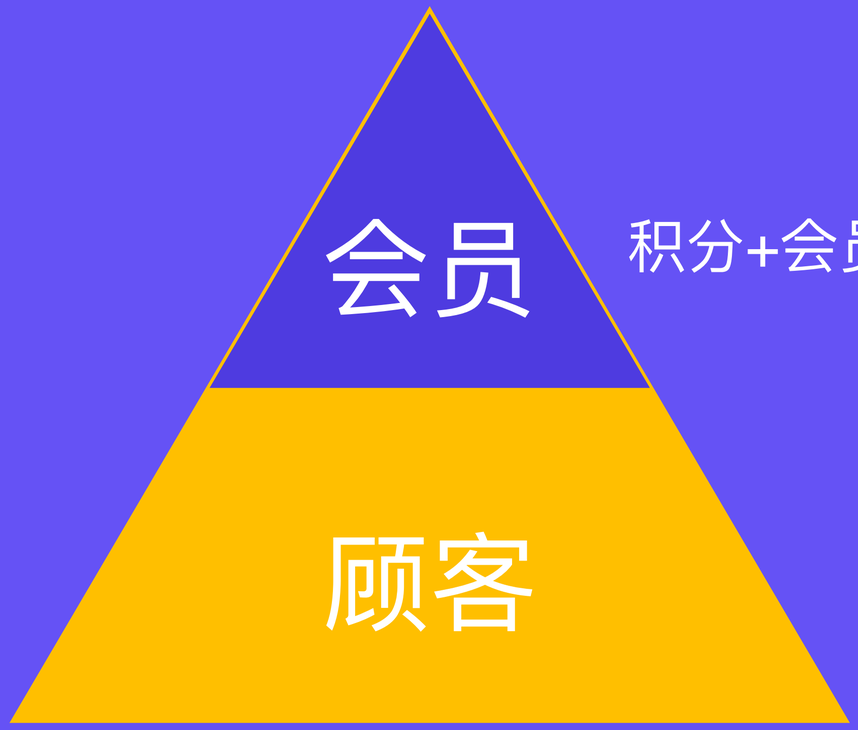
互动 → 加深关系 → 成为朋友 → 贡献内容

www.yangzhao.org.cn

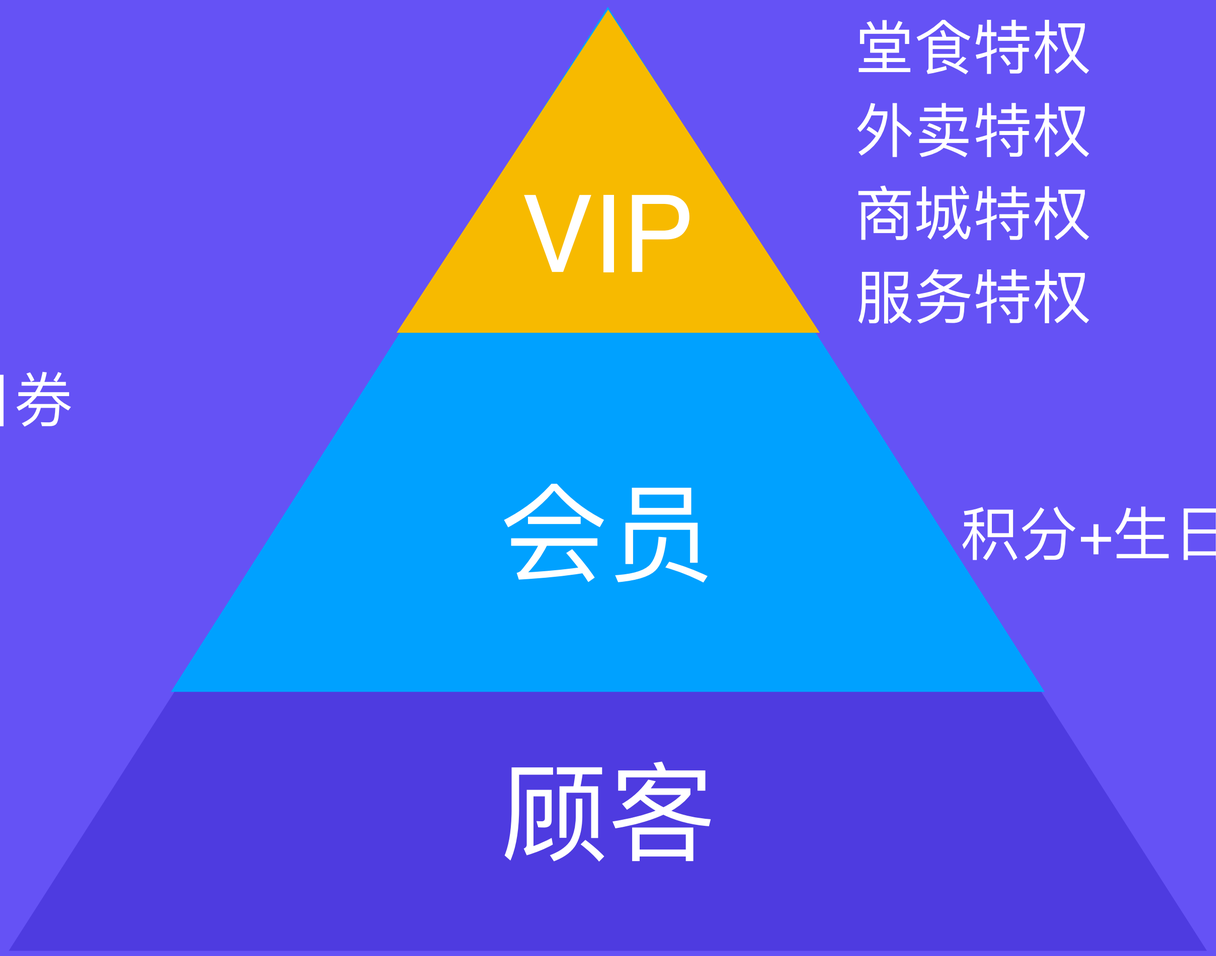
西贝会员营销的4.0时代

打造超级会员体系

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com



积分+会员价+生日券



堂食特权
外卖特权
商城特权
服务特权

积分+生日券

招募付费会员

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com





VIP会员堂食优惠







www.yangzhao.org.cn

VIP会员外卖优惠

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com







VIP会员价-新零售

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com





www.yangzhao.org.cn

VIP会员优先报名

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com







VIP会员专享价报名

收款小精灵
收 银 黑 科 技

联拓富
Liantuofu.com







VIP会员专享活动-品鉴会

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com





www.yangzhao.org.cn

VIP会员专享服务-喜悦读书会

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com



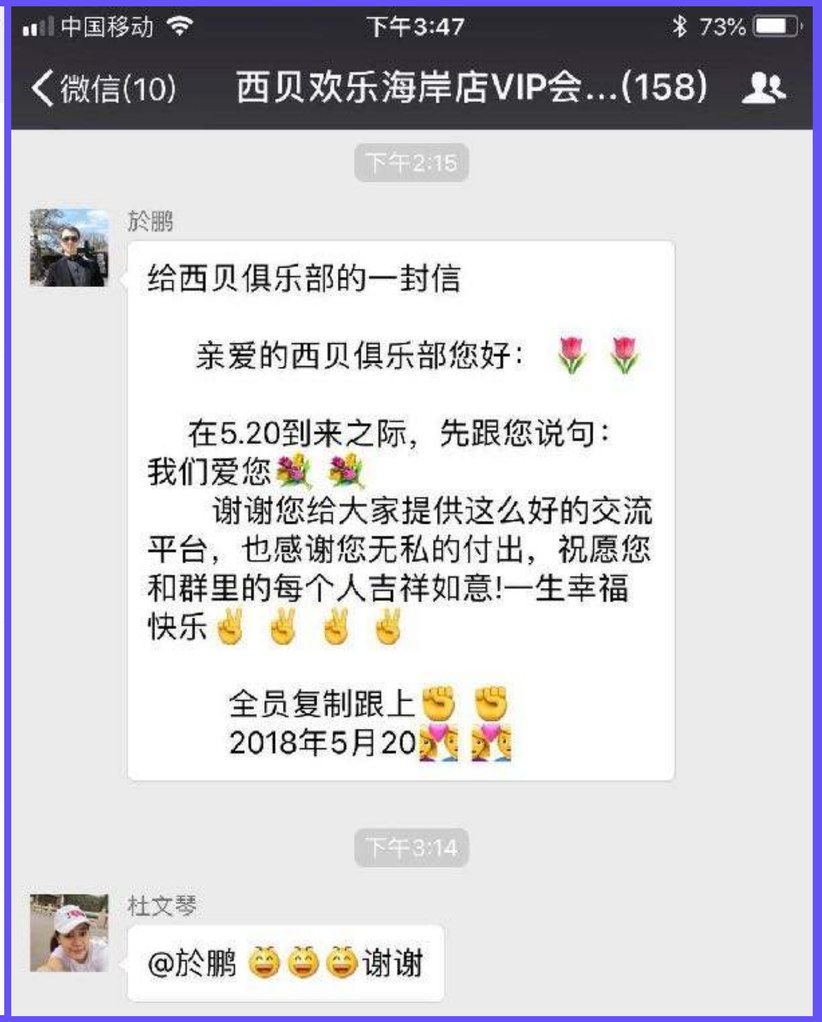




深化关系-VIP专属线上客服群

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com





赋能门店如何

建群

拉人

群聊

互动

www.yangzhao.org.cn

赋能门店-培训

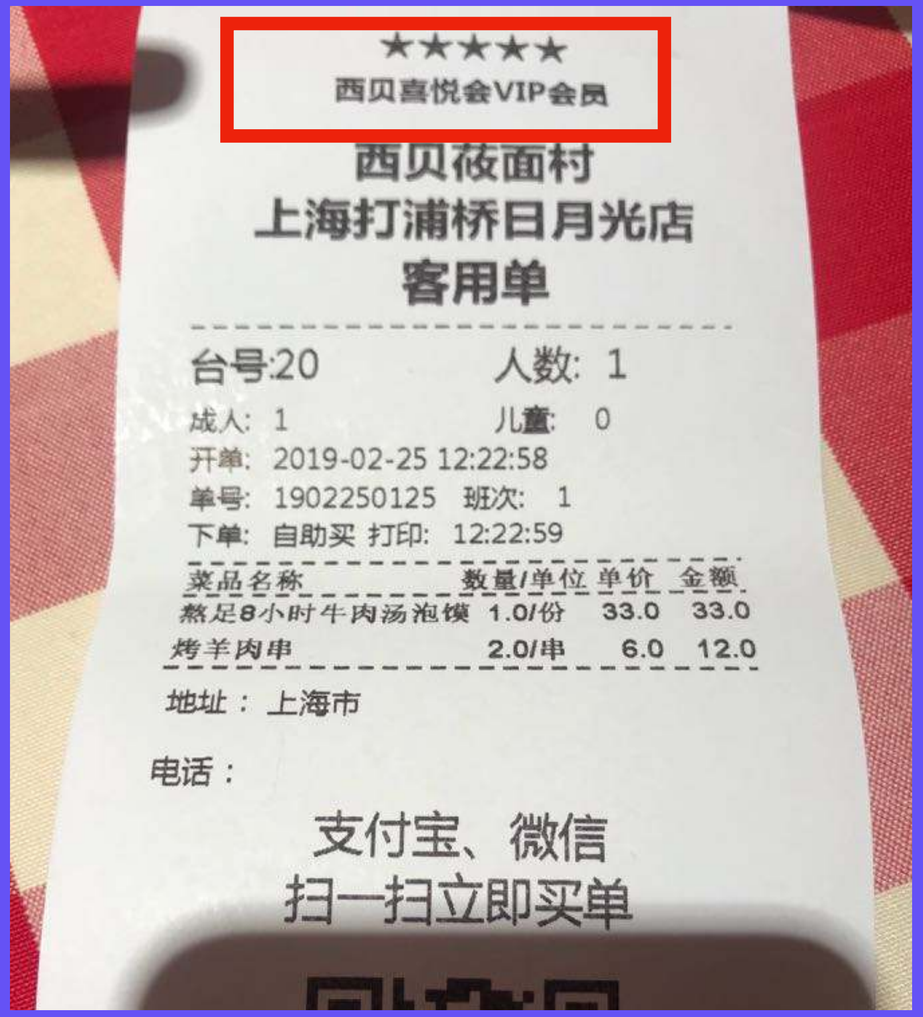
收款小精灵
收 银 黑 科 技

联拓富
Liantuofu.com



赋能门店-业务赋能

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com



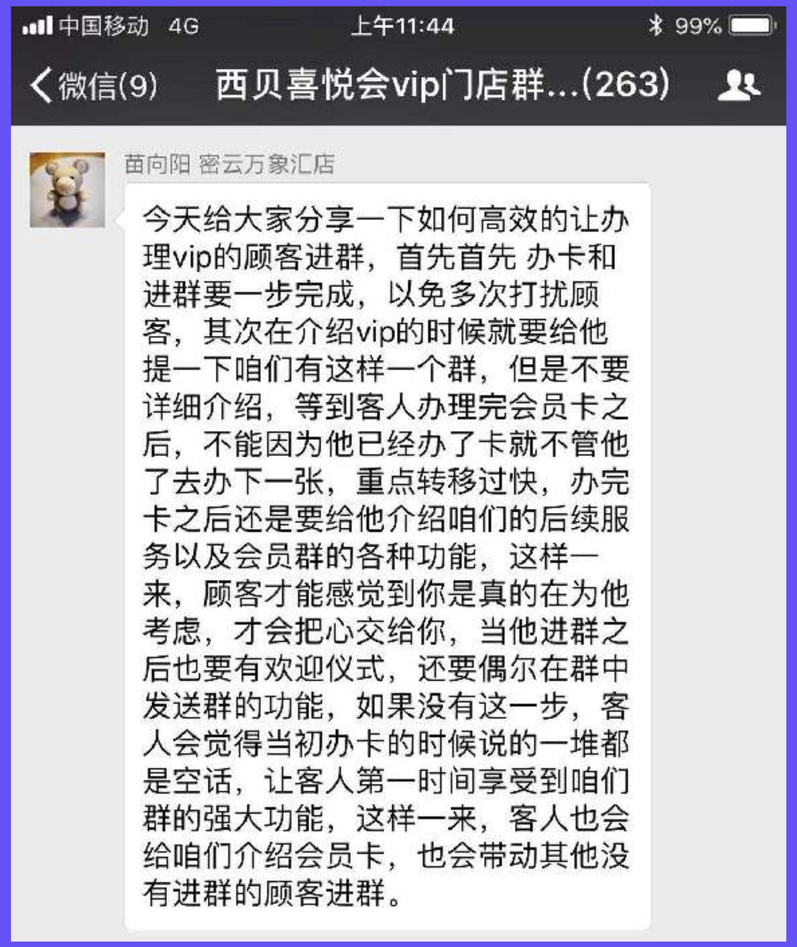
店员识别VIP会员

赋能店员-视频感悟+文字分享

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com

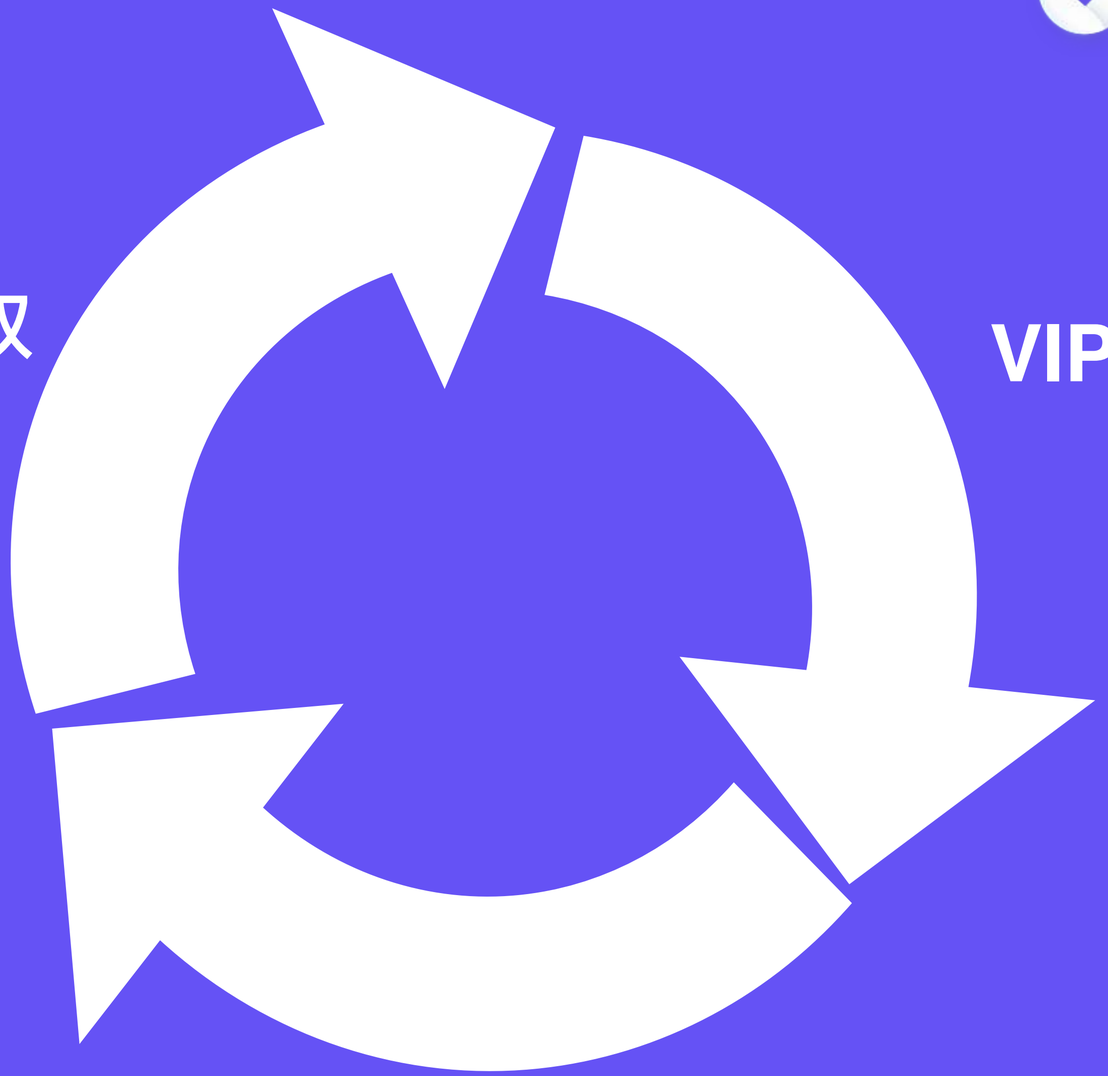






收款小精灵
收 银 黑 科 技
联拓富
Liantuofu.com

门店提供VIP特权和服务



VIP会员获得尊贵感

顾客加入VIP

www.yangzhao.org.cn

堂食+外卖

线上业务

到店业务

就餐特权

高性价比

生活方式

电商
店员一对一服务
尊享高贵权益
满足其它需求

门店特权

门店活动的特权
优先权
准入权

VIP付费会员特权

收款小精灵
收银黑科技
联拓富
Liantuofu.com

做VIP会员后门店的变化

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com

1、门店利润提升了，门店积极响应、主动创造

2、顾客满意度进一步提升

3、门店与顾客的关系更加紧密

4、门店从对产品的促销逐渐转变为对人的营销

www.yangzhao.org.cn


会员部
2017年会员部创新升级了西贝的超级营销系统，建立了从
的互联网数字化转型。2017年，会员部不仅在传统的储值
营举办3000场，亲子私房菜举办128场
不仅建立了全国独一无二的用户互动
网等工具赋能系统，这不仅为门店带
面向2018年，会员部率先启动了新一
员部开创了餐饮行业世界级的玩法
会员部还研发了
圈平台，为菜
，还
国
餐
列顾客经营的基础和组织能力。在
冗睡会员唤醒上进行了互联网创
集体生日会等服务产品，为门
外卖，门店客流等赋能，同时
来超过1000万以上的费用
会员体系，这将赋能西贝
行动，就连国际大品牌麦

2017年会员部创新升级了西贝的超级营销系统，建立了从营销到顾客经营的基础和组织能力。在将1000万用户大规模的连接到线上后，自然开启了西贝的互联网数字化转型。2017年，会员部不仅在传统的储值营销和沉睡会员唤醒上进行了互联网创新，取得了5个多亿、1个多亿成就，同时亲子莜面体验营举办3000场，亲子私房菜举办128场，会员部还研发了相亲角，集体生日会等服务产品，为门店非营业时间带来客流进行了创新。2017年，会员部不仅建立了全国独一无二的用户互动朋友圈平台，为菜品宣传、外卖，门店客流等赋能，同时还开发了自主知识产权的在线点餐、外卖点餐、天罗地网等工具赋能系统，这不仅为门店带动了营运效率的提升，还为全公司带来超过1000万以上的费用节省。

面向2018年，会员部率先启动了新一种由付费会员制统领的超级会员体系，这将赋能西贝餐饮成为一家新物种公司。不争第一，　我们干什么？会员部开创了餐饮行业世界级的玩法…

www.yangzhao.org.cn





2009年

会员营销1.0时代

储值营销

2014年

会员营销2.0时代

粉丝营销

2016年

会员营销3.0时代

全面数字化营销

2018年

会员营销4.0时代

付费会员营销





收款小精灵
收 银 黑 科 技

联拓富
Liantuofu.com

西贝的2018年

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com











会员数
1600万

VIP会员
67万

战略
落地

亲子搓莜面
11813场

开启数字化
战略转型

www.yangzhao.org.cn

西贝会员营销4.0

连接顾客

关注开卡
扫码点餐
付费购买
微信群
微信个人好友

创造价值

会员权益
储值
优惠活动
商城
外卖
亲子活动
亲子私房菜
生日会
相亲会

深化关系

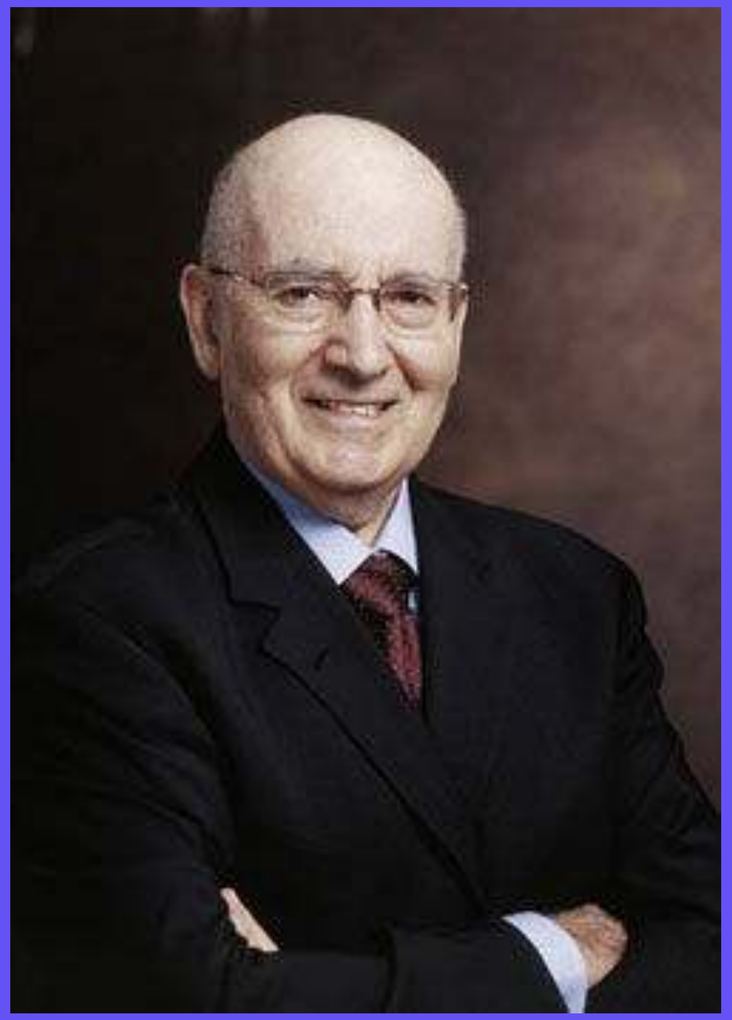
朋友圈互动
微信群互动
顾客评价
菜品体验官
品鉴会

业务赋能

赋能店员
赋能店长
赋能门店

收款小精灵 收银黑科技 | 联拓富 Liantuofu.com
www.yangzhao.org.cn

收款小精灵
收 银 黑 科 技
联拓富
Liantuofu.com



现代营销学之父　菲利普·科特勒

顾客关系管理是通过传递优质的顾客利益和满意来建立和保持有价值的顾客关系的整个过程

顾客关系管理的最终目标是产出高额的客户资产，客户资产是指企业所有现有和潜在客户的终身价值的折现总和

建立持久顾客关系的关键是创造优质的顾客价值和满意

www.yangzhao.org.cn