

# 全聚德靠大数据挖掘会员价值

从单纯的记账式储值、折扣,到注重顾客体验、大数据分析以及主动营销,在互联网时代,全新升级的会员管理系统正成为全聚德黏住顾客、拓展经营的有力抓手。2015年,全聚德的会员数量以每月新增近万人的速度飙升,迄今已实现会员消费金额1.8亿余元。而通过开展会员营销活动,持续挖掘会员价值,也将成为明年全聚德会员管理的重心。

## 升级会员体系

全聚德是餐饮业最早引入客户关系管理理念的企业之一。早在2007年,全聚德集团就率先推出了会员卡,采用RF射频技术,可实现消费折扣、储值、查询等功能。除了享有充值时的优惠折扣外,会员持卡在旗下各直营店消费,还可享受会员手册中规定的各项优惠待遇。

不过,随着时代发展及市场竞争,单纯的记账式会员储值、折扣管理体系已无法满足顾客需求。2014年7月,全聚德集团与雅座在线合作,对原有的会员管理体系进行了重新调整和升级,注重顾客体验,引入大数据分析,以及主动营销思路,成为新一代会员体系的核心所在。

新体系将全聚德会员分为粉丝会员、积分会员和储值会员三大类。粉丝会员作为随客管理,是后期品牌营销的重要途径;积分会员作为大体量顾客群,通过建立会员消费档案,跟踪会员消费周期,结



合企业淡季发起主动营销和关怀;储值会员作为高价值顾客,不仅要建立消费轨迹档案,而且要发出定制关怀,培养顾客忠诚度。

务实营销加上全员参与,令全聚德在会员体系建设上取得了里程碑式飞跃。根据全聚德集团提供的最新数据,截至目前,今年新发展粉丝会员11613人、积分会员134008人、储值会员46347人,共计近19万人。

## 挖掘会员价值

会员营销的核心在于为企业创造更多价值。

据全聚德集团市场营销部介绍,2015

年,共发起会员营销活动59个,覆盖客流量提升、新会员主题会员招募、家宴精准营销、会员生日营销、新媒体微信营销五大类型。

比如,针对流动客人及部分随客的特性,结合微信社交平台,设定了微信粉丝会员的权益,顾客通过扫描二维码并绑定手机号码,即可获得下次消费可以使用的价值50元的代金券一张。统计显示,该项活动中,顾客用券比例达到了17.24%,极大提升了随机客人二次到店消费的数量。

此外,通过对会员消费金额和消费频次等数据的分析,企业可以更加了解自己的顾客,从而推出更具针对性的营

销活动。

如数据显示,2015年,全聚德老会员的多次到店消费纪录不断刷新,最高会员消费频次为6次,平均每两个月到全聚德消费一次,而整体会员平均消费频次仅为1.4次。这就提示企业,对老会员的维护才是让客户关系管理产生更多价值和减少顾客流失的主旋律。

## 助力企业发展

先进的会员管理体系还能让企业耳聪目明,时刻了解顾客的需求,从而及时调整和完善经营策略。

在全聚德的会员体系中,实体卡会员消费后,系统将自动下发一条带有评论链接的短信,邀请顾客参与意见反馈,顾客可获得价值10元点评券一张。据介绍,在该项活动中,顾客用券的响应率达到了10.53%。

据介绍,全聚德集团还设有专人,负责定期查看顾客意见反馈,并对顾客意见进行分类整理。比如菜品方面,如果出现阶段性对某一菜品意见较大,会立即与相关产品负责人沟通反馈,并及时调整。对于个别顾客的意见,也会及时通过电话沟通解决,以提升顾客的满意度。

全聚德集团相关负责人表示,会员发展作为客户管理体系中的蓄水环节,未来还有很大拓展空间。今后,全聚德集团将以会员服务需求为着眼点,结合会员实际消费情况进行分级管理,开展定制关怀营销,让客户关系管理体系在企业运营中发挥更大的作用。

北京商报记者 徐慧

## 一 喜剧《微时代之囍人》 开启品牌营销新模式

12月24-26日,话剧《微时代之囍人》将在“2015北京喜剧艺术节”首度亮相。登上北京喜剧剧院的舞台。随后将于2016年3月起,展开北京驻场演出及全国巡演。

话剧《微时代之囍人》聚焦了微时代下“囍人”这一年轻群体的生活现状,是一部让年轻人笑着流泪的喜剧。该剧是北京市演出有限责任公司致力打造的“都市青春”品牌系列中的第一部原创剧目,邀请了顾长卫导演电影《微爱之渐入佳境》编剧顾伟执笔,“亚洲影响力”新锐导演王伟执导,优秀青年导演袁亮执导。

作为2015“北京喜剧艺术节”重点推介原创剧目、2016年“北京青年剧场”驻场剧目,北海原创话剧《微时代之囍人》在打造核心影响力的同时,期待与企业建立品牌合作,开启艺术创制与商业品牌推广的营销模式。现诚邀各大企业机构洽谈票务团购和演出包场,在艺术氛围中开展企业文化活动。此外,在剧目中实现品牌植入、产品推广等多项权益,回馈给合作客户,以此提升企业形象,传播品牌文化。

票务热线: 96096260

品牌与商务合作: 010-82210726

期待你的参与!

2015北京喜剧艺术节参演剧目

一部让年轻人流泪的喜剧

# 微时代之囍人

迷惑不挡其行,艰辛不弃其爱——我们都是囍人

首演时间: 12月24-26日 19:30  
首演地点: 北京喜剧院  
票价: 100元 160元 280元 580元  
本场演出260/160两张及以上享75折!  
订票电话: 96096260

出品单位: 北京市演出有限责任公司 北京市演出有限责任公司  
演出单位: 北京市演出有限责任公司 北京市演出有限责任公司  
演出单位: 北京市演出有限责任公司 北京市演出有限责任公司

北汽绅宝北京喜剧艺术节 2015  
BAIC SENDUR BEIJING COMEDY FESTIVAL  
2015

北汽集团  
BAIC GROUP

400 810 8100