烘焙行业
门店运营解决方案

2021年1月

CONTENTS

烘焙行业现状分析

如何破解门店运营难题

PART 01.

烘焙行业现状分析

行业界定　行业趋势　商家痛点　消费者画像

烘焙食品行业界定

- 烘焙又称为烘烤、焙烤，是指在物料燃点之下通过干热的方式使物料脱水变干变硬的过程。而烘焙食品，则指以面粉和酵母为基本原料，添加盐、糖、油脂、乳品、鸡蛋、水和添加剂等，经过一系列复杂的工艺手段烘焙而成的方便食品，烘焙食品包括面包、蛋糕、饼干月饼、点心等。

面包类

蛋糕甜点类

其它糕点类

资料来源：《2019年中国烘焙门店行业报告》

烘焙门店规模

2019年上半年，全国烘焙门店数量已接近**50万家**。

随着生产技术的不断提高，以及消费者对口味要求的不断提升，商家对面包本身的品类、新鲜程度不断进行完善，因此得到了更多消费者的青睐，尤其在早餐领域，超过**11%**的消费者会**在早餐时选择面包**。

资料来源：《2019年中国烘焙门店行业报告》

烘焙消费者画像

核心消费群体是25-35岁的女性人群

在烘焙门店消费者性别分布中，**女性**消费人群占比为**76.9%**，是烘焙门店消费人群的主流。

而在年龄分布中，有超过**57%**的烘焙门店消费者年龄在**25-35岁**之间，刚步入职场的年轻人群是烘焙门店的典型消费者。**35岁以上**烘焙门店消费者占比为**24%**，高于其他餐饮门店同年龄消费者占比，中老年群体在烘焙上拥有更高的消费热情。

资料来源：《2019年中国烘焙门店行业报告》

烘焙门店运营难题

顾客留存难

门店用户难以沉淀

用户忠诚度不高

蛋糕保鲜期短

蛋糕保鲜期短，容易腐败

制作过多容易造成损耗

门店引流难

门店周边流量有限

缺少引流工具

宣传方式单一，覆盖面有限

复购率低

蛋糕是非必需品

传统烘焙门店主打生日蛋糕，消费频率不高

缺乏有效的营销手段刺激复购

缺乏合适的门店管理系统

纯收银系统难以和会员、营销活动联动

入驻平台成本高

如何用成本低、效率高、体验感好的方式
满足客户需求、获得更多效益是每位商家都逃不开的问题。

100年过去了，人的需求没有变化，无非衣食住行，变化的只有工具和技术。未来十年、百年，什么经营模式都会改变，但为顾客解决问题，从顾客身上获得更多利润和增值效益的本质是不会改变的。

PART 02.

如何破解门店运营难题

核心消费者营销策略

女性

- 易被社交媒介激发兴趣
- 更易被KOL/KOC种草
- 通过参考他人评价和产品周边知识帮助决策

银发族

- 产品比较信息
- 社群讨论
- 拼购类社交电商

整体运营思路

进店

线上吸粉，引流到店

- 云设计 | 设计 | 图片编辑
- 微传单 | 宣传 | 趣味功能
- 销售系统 | 宣传 | 文章、海报
- 营销活动 | 互动 | 抽奖游戏

逛店

增加收入，提升留存

- 门店系统 | 排课 | 服务计划
- 门店系统 | 售卡 | 卡项管理
- 门店系统 | 收银 | 订单管理
- 公众号助手 | 关注 | 渠道码智能推送

离店

引导再次消费，激发私域再传播

- 门店系统 | 积分 | 积分商城
- 销售系统 | 分享 | 文章分享
- 公众号助手 | 通知 | 模板消息
- 营销活动 | 互动 | 集赞有礼

解决方案

搭建小程序店铺，实现线上+线下的经营模式—门店系统

创建小程序店铺

进行店铺装修

小程序授权，打造店铺品牌

推广小程序店铺

Step1：进店-小程序店铺上线，如何引流？

商家自有资源+门店系统+公众号助手+微传单+营销活动

线下资源：多渠道推广

门店3-5公里范围：

异业合作

地推体验式引流

线上流量入口

微信小程序：“搜附近”

公众号：自定义菜单跳转

微传单：扫描店铺二维码

内部资源：员工分销

员工推广

营销工具

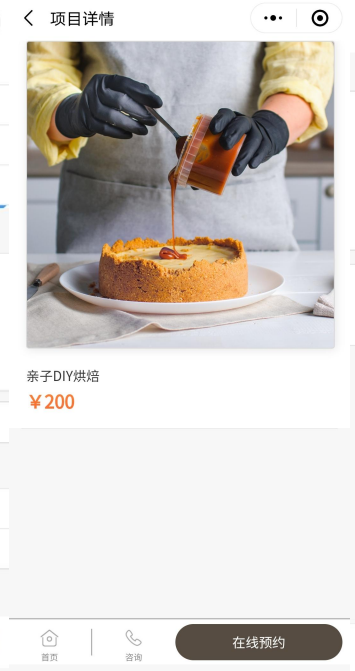
拼团

全民推广

接入营销活动（即将上线）

Step1：进店--如何将用户引流到店

通过文章分享实现内容营销，通过进店大礼包引导注册会员、在线下单—销售系统+门店系统



分享文章

编辑店铺**产品介绍 、烘焙干货分享、体验活动**文章，放入企业文库，发起团队分享任务，或由团队成员自行选择分享。文章**内置小程序店铺二维码**，引导用户扫码进入店铺。

进店有礼

设置**进店大礼包**引导注册会员

内含“0元购蛋糕”、“6.6元DIY烘焙体验券”等

蛋糕试吃

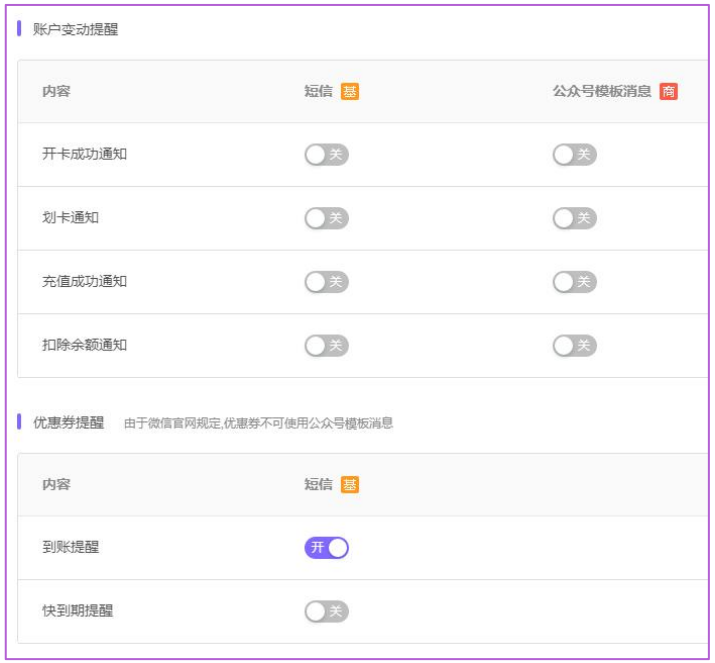
使用“0元购蛋糕”优惠券，在线下单购买店内蛋糕，到店自提试吃产品，体验小程序下单流程

DIY烘焙体验

使用“6.6元DIY烘焙体验券”优惠券，在线预约DIY烘焙，到店体验烘焙活动

Step1：进店--如何将用户引流到店

对于未到店的用户，消息持续触达激活—门店系统



通知系统

通过短信、公众号消息，下发**优惠券到账提醒、优惠券到期提醒、预约提醒**给会员

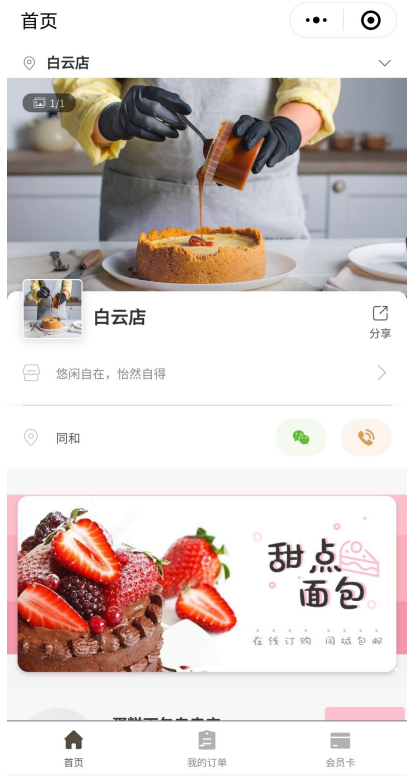
短信营销

自定义模板，筛选会员下发**营销短信**

如：节日关怀，促销活动通知等

Step1：进店--如何将用户引流到店

多维度展示门店及产品，靠颜值快速赢得好感，抢占关注度—门店系统+云设计



门店环境及基础信息展示

服务和产品展示

服务详情、烘焙师介绍、评价展示

整体运营思路

进店

线上吸粉，引流到店

逛店

线下互动，增加收入，
提升留存

离店

线上营销，引导再次消费，
激发私域再传播

Step2：逛店--如何让顾客留下来？

搭建完善的会员成长体系

会员体系的搭建，是对用户进行**分等级**的精细化运营，通过设置会员的**门槛与权益**，为店铺/品牌找到**忠实用户、普通用户、新用户**，分别对其设置运营动作，提升**粉丝粘性**及会员对店铺/品牌的**忠诚度**，打造自己的私域流量池。

用户数据分析

从不同维度分析用户行为的数据（客单价/购买频次/最近购买时间等），找到潜在忠实用户的画像，并为客户进行标签分层。

确定会员等级

刚开始的时候可以设置4个等级，对新用户、活跃用户、高价值潜力用户、忠实粉丝进行划分，并制定等级升级规则。

设置会员权益

如等级折扣权益、会员充值有礼、积分商城换购、每月1号下发优惠券、会员专属新品试吃活动、会员专属社群等

Step2：逛店--如何让顾客留下来？

对于门店自然流量，利用多重会员福利曝光，引导在线注册会员

入口处

门店搞活动，门口宣传展架同步放置

小程序店铺二维码

货架处

通过张贴大海报、标注会员价的方式，

吸引顾客的注意力，刺激注册成为会员

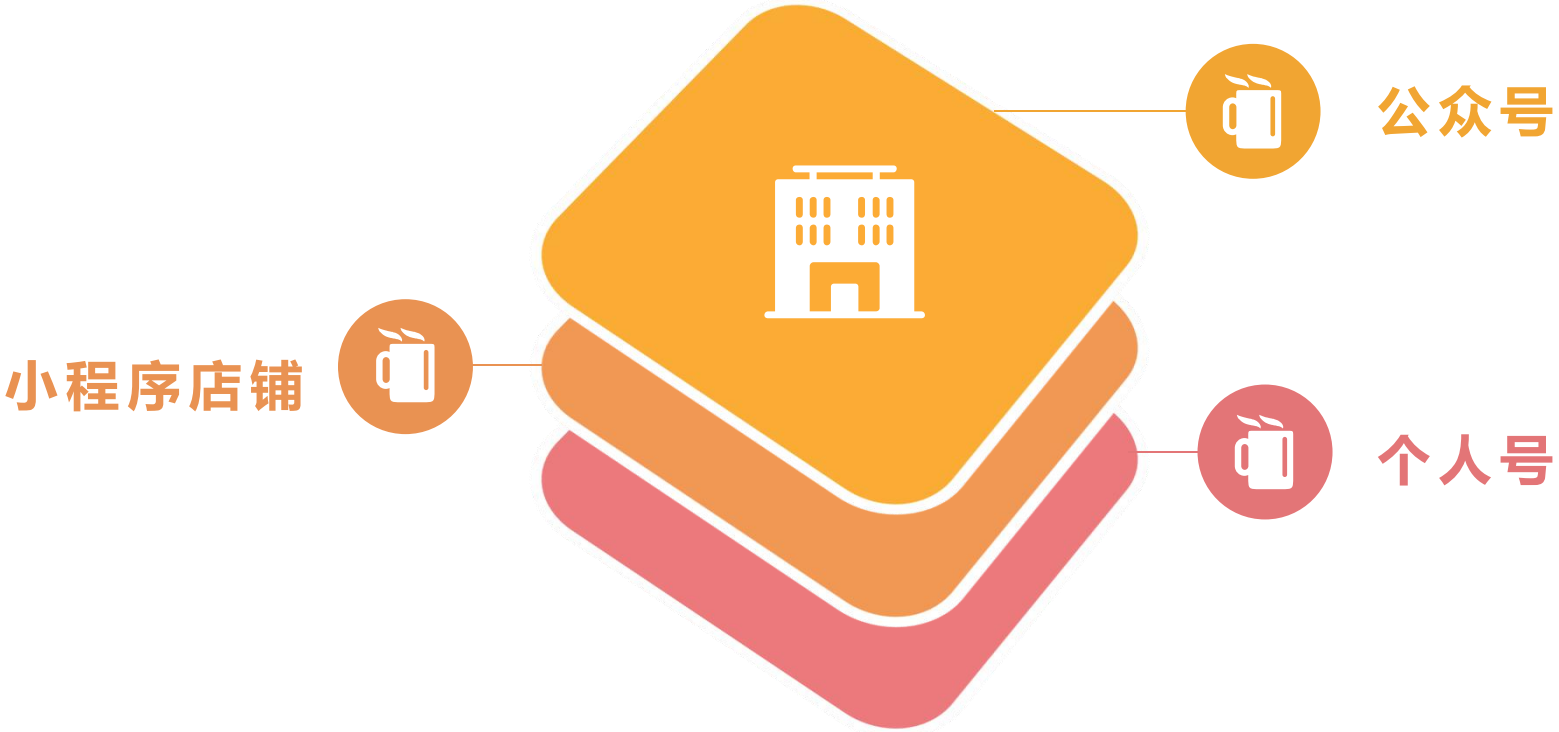
收银台

收银员利用新客有礼、充值优惠，

引导顾客注册成为会员

Step2：逛店--如何让顾客留下来？

在服务体验中积累线上流量



会员喜好管理小tips

合理设置会员注册信息填写项

填写项不宜太多

重点收集会员生日、会员偏好

设置会员标签标签系统

线下引导注册会员的时候

了解会员偏好

并及时记录在系统中

利用销售系统进行会员偏好分析

查看文章浏览足迹

利用公众号助手自动分组功能

在发放渠道码、推送模板消息时

设置自动分组

系统会为该渠道、点击过消息的用户自动分组

Step2：逛店--如何深入挖掘顾客购买力？

提升回头率、提升客单均—门店系统

会员储值

通过充值有礼吸引会员充值，有助于：

- ✓ 提前锁定顾客
- ✓ 获取流动资金

组合卡项&服务计划

提供DIY烘焙服务，设置公司团建卡、亲子DIY烘焙卡、情侣烘焙体验卡、DIY烘焙系列课程：

- ✓ 提前锁定顾客
- ✓ 获取流动资金
- ✓ 打造多样化服务

Step2：逛店--如何收银？

门店独立订单系统，商家端小程序、PC端均可开单—门店系统

支持记录散客消费

支持挂单和关联扫码枪

支持关联员工业绩

整体运营思路

进店

线上吸粉，引流到店

逛店

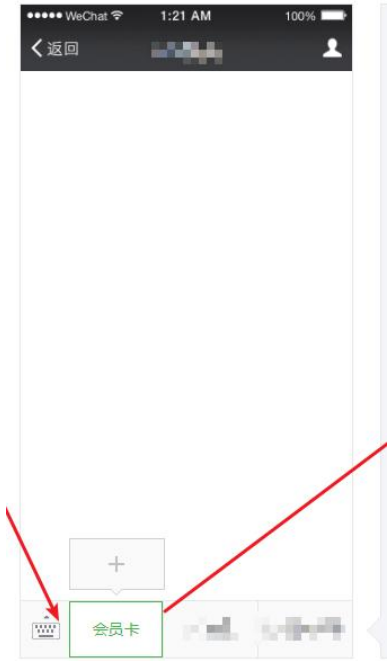
线下互动，增加收入，
提升留存

离店

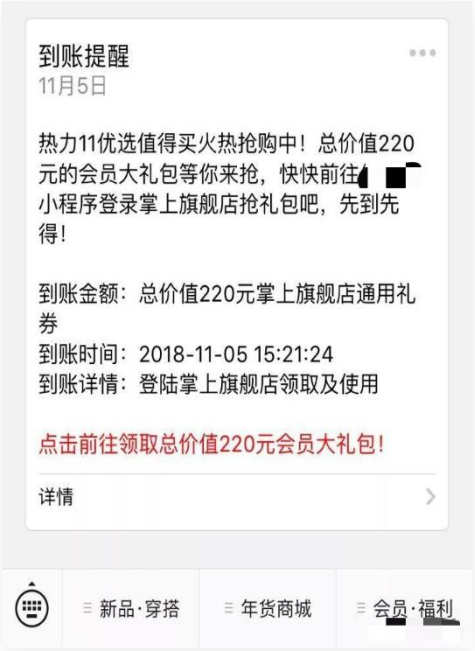
线上营销，引导再次消费，
激发私域再传播

Step3：离店--如何提升会员复购率

打造品牌公众号与个人微信号—公众号助手+销售系统



公众号跳转小程序店铺



公众号推送消息及活动

微信个人号定期分享文章

Step3：离店--如何提升会员复购率

打造完整营销链路，引导再次消费—销售系统+门店系统

进行用户分类	引导用户进入小程序店铺	培养用户登录小程序的习惯	培养用户在小程序消费的习惯
拉群	**社群运营**	**会员积分**	**小程序店铺营销**
根据用户需求不同，将其拉入不同的群，如：烘焙经验分享群等	利用销售系统文章功能分享烘焙知识与好物 定期发布游戏活跃社群	登录小程序获得积分 积分商城换购	根据会员属性定向派发优惠券、定期开展拼团活动、会员日活动 ✓ 线上线下活动同期进行 ✓ 利用模板消息发布通知

Step3：离店--如何提升会员转介绍率

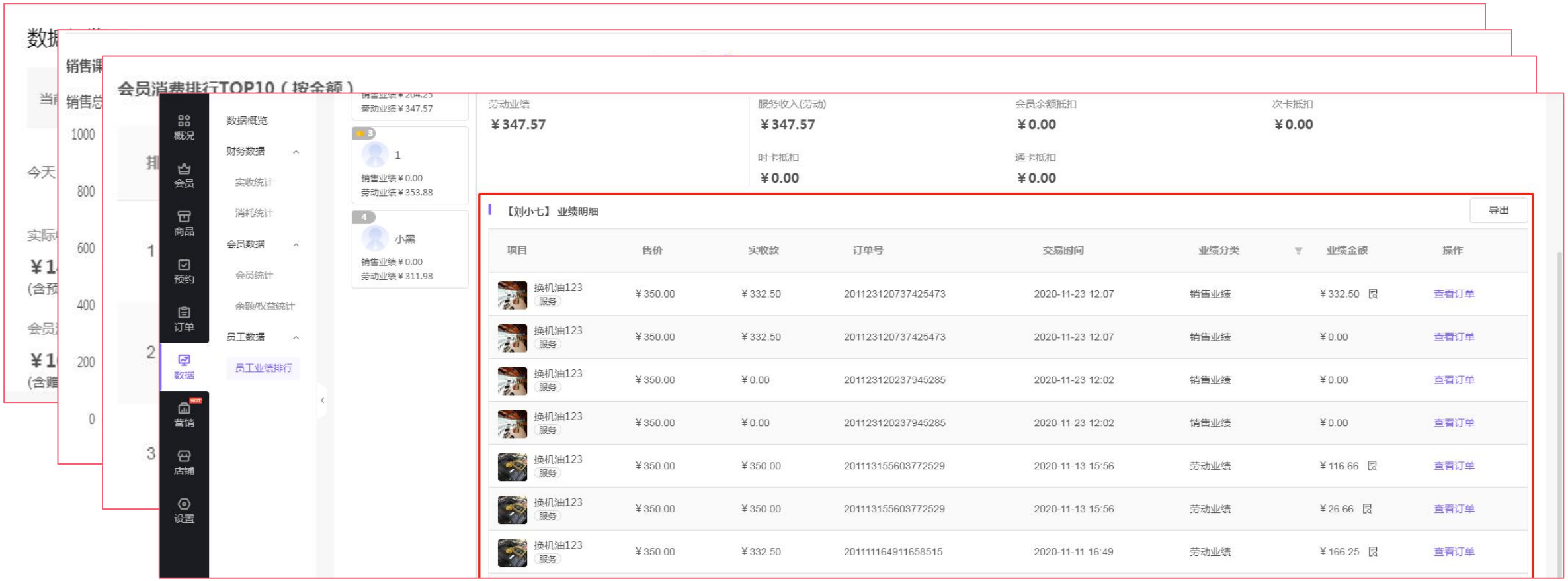
社交营销，促进私域再传播—门店系统+营销活动

拼团

全民推广

定期开展集赞赢免单等营销活动

Step3：离店--如何进行门店经营情况分析？



项目消费情况

会员消费排行

员工业绩排行

多门店一站式管理

总结

整体思路梳理

产品组合方案

整体运营思路

进店

线上吸粉，引流到店

- 云设计 | 设计 | 图片编辑
- 微传单 | 宣传 | 趣味功能
- 销售系统 | 宣传 | 文章、海报
- 营销活动 | 互动 | 抽奖游戏

逛店

增加收入，提升留存

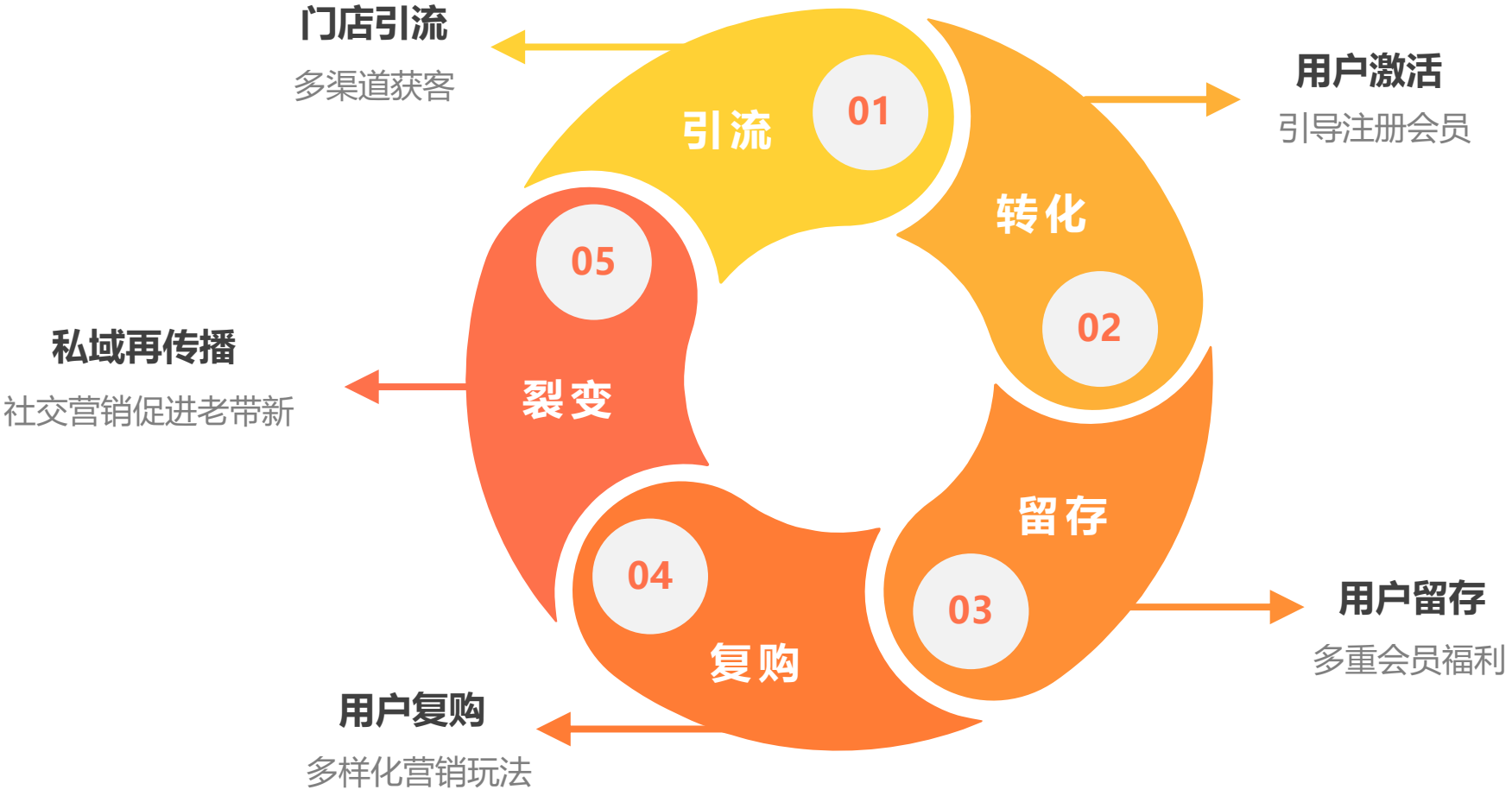
- 门店系统 | 排课 | 服务计划
- 门店系统 | 售卡 | 卡项管理
- 门店系统 | 收银 | 订单管理
- 公众号助手 | 关注 | 渠道码智能推送

离店

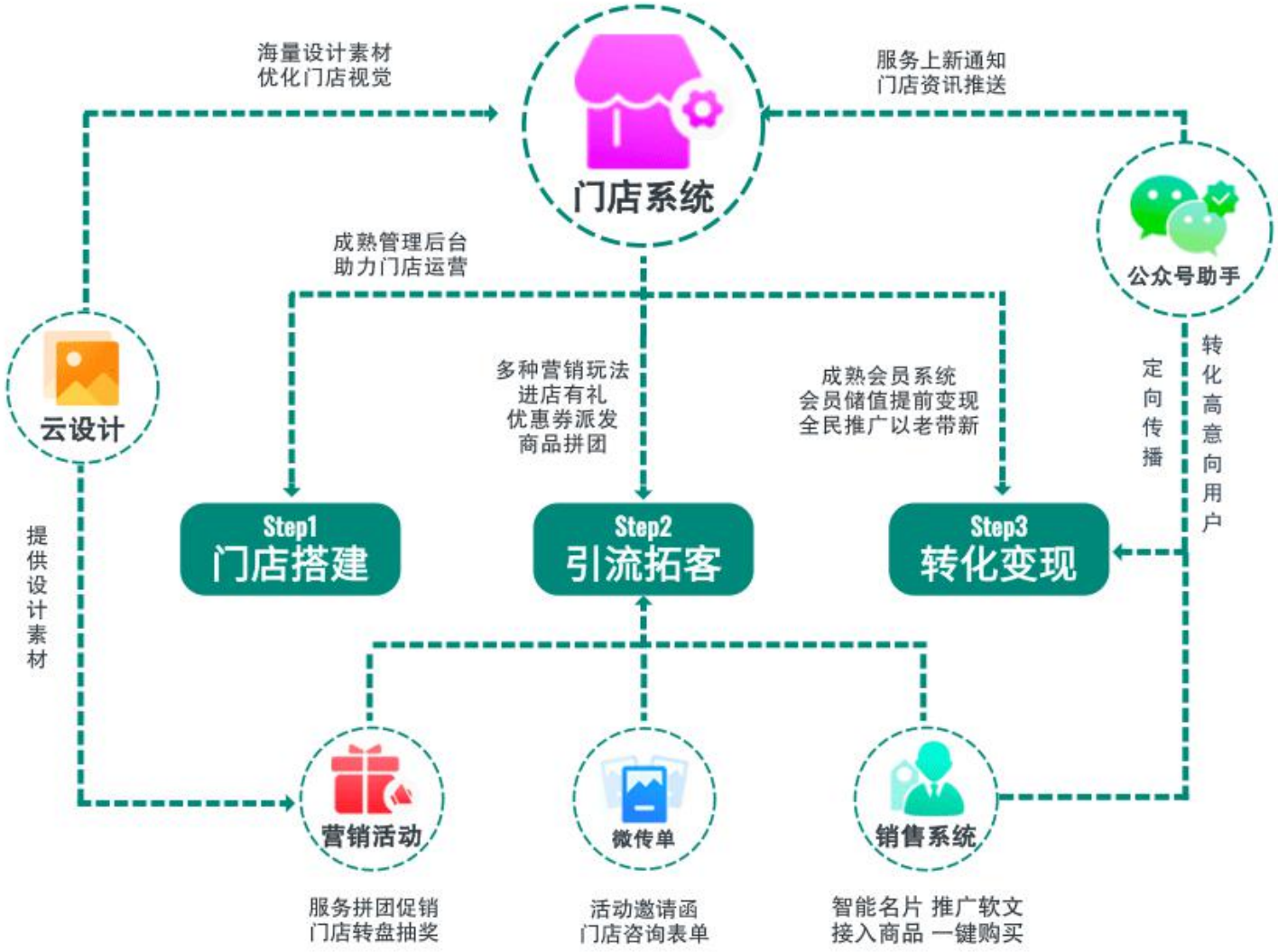
引导再次消费，激发私域再传播

- 门店系统 | 积分 | 积分商城
- 销售系统 | 分享 | 文章分享
- 公众号助手 | 通知 | 模板消息
- 营销活动 | 互动 | 集赞有礼

整体运营思路


门店引流
多渠道获客
引流
01
用户激活
引导注册会员
转化
02
留存
03
用户留存
多重会员福利
复购
04
用户复购
多样化营销玩法
裂变
05
私域再传播
社交营销促进老带新

产品组合方案


海量设计素材
优化门店视觉
门店系统
服务上新通知
门店资讯推送
公众号助手
成熟管理后台
助力门店运营
云设计
多种营销玩法
进店有礼
优惠券派发
商品拼团
成熟会员系统
会员储值提前变现
全民推广以老带新
定向传播
转化高意向用户
提供设计素材
Step1
门店搭建
Step2
引流拓客
Step3
转化变现
营销活动
微传单
销售系统
服务拼团促销
门店转盘抽奖
活动邀请函
门店咨询表单
智能名片 推广软文
接入商品 一键购买

感谢您的观看！

2021年1月