



## 集团化运营级会员端

---

打破门店界限，集团直面会员，为会员提供统一的、品牌化的运营服务和关怀

勤鸟科技 叶桢 18996191730

2024 年 8 月

目录

集团化运营级会员端 ..... 1

目录 ..... 2

一、 概述 ..... 3

二、 方案要达成的目标 ..... 3

    1、 主要目标 ..... 3

    2、 目标分解 ..... 3

三、 会员 020 运营全链路（线上线下联动） ..... 4

    1、 勤鸟科技全渠道营销视图 ..... 4

    2、 勤鸟科技会员运营全景 ..... 5

    3、 会员场馆 020 全旅途链路 ..... 5

        ①新会员 020 旅途 ..... 5

        ②存量活跃会员 020 旅途 ..... 6

        ③沉默会员召回 ..... 6

四、 产品关系与边界 ..... 7

五、 产品的功能 ..... 7

    1、 品牌微信小程序端 ..... 7

    2、 品牌运营后台 ..... 9

一、概述

本方案将结合勤鸟科技在商业健身领域全域营销的经验和案例，为商业健身连锁集团构建“以会员为中心”的品牌化运营体系，以集团品牌为维度（突破门店的区位界限），通过打造集团品牌化会员端，使之成为会员服务、会员关怀和会员运营的载体，用技术结合线上+线下的活动运营手段，让会员获得良好的场馆内和场馆外的综合体验和会员精神价值，形成口碑效应，从而助力商业健身连锁集团实现运营服务上的差异化，实现会员的营销增长。

二、方案要达成的目标

1、主要目标

方案目标	目标	描述
目标一	品牌塑造	搭建线上线下统一的品牌定位、品牌视觉标识和品牌个性宣言，抢占用户品牌心智
目标二	会员口碑形成	与场馆内的会员服务形成联动，实现会员场馆外的关怀和服务，调动会员积极参与品牌的运营活动，提高与品牌的互动和粘性，赋予会员精神价值，形成打卡文化和良好的体验口碑
目标三	会员私域自传播，营销增长	基于口碑形成会员私域营销环境，让会员自主自发的为品牌推广，助力营销增长

2、目标分解

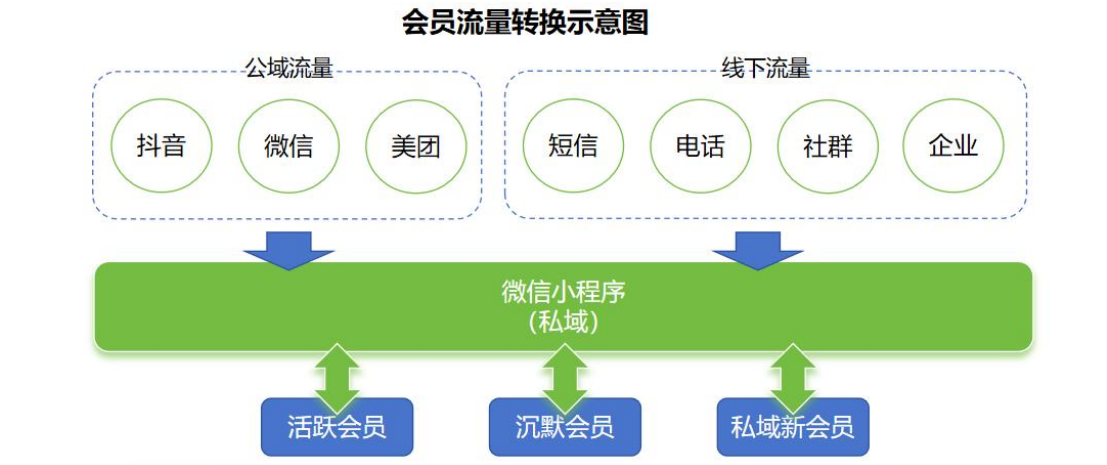
方案目标	目标	重点功能	功能点
目标一	品牌塑造	品牌的VI+UI视觉体系	品牌定位、宣言、故事
			品牌视频、代言
目标二	会员口碑形成	会员的等级和权益	会员等级
			会员权益
			会员成长体系
		会员积分	会员积分的产生
			积分兑换
		会员福利	会员生日礼
			会员成长礼
			新会员礼
		打卡分享	打卡分享
		会员日全员活动	会员日全员活动

		赛事活动	赛事活动报名
			荣誉墙
		会员精彩瞬间	图片、短视频瀑布流
			点赞、正能量评价
			分享形成社交化属性
目标三	会员私域自传播，营销增长	会员分享	会员自主分享
		推荐好友	推荐好友加入

### 三、会员 020 运营全链路（线上线下一联动）

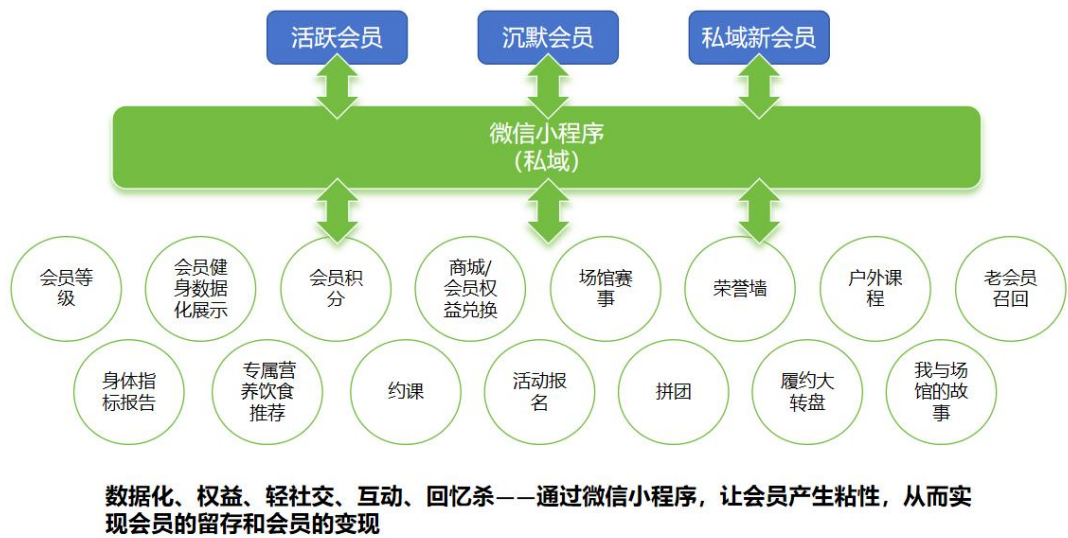
#### 1、勤鸟科技全渠道营销视图

对于商业健身行业来讲，因区域用户的数量和渗透率有限，所以公域+线下流量推广的终极是私域，最终区域内的用户都将成为场馆数据库中的会员，那么除开场馆的服务以外，勤鸟如何通过数字化手段帮助场馆实现会员的留存。



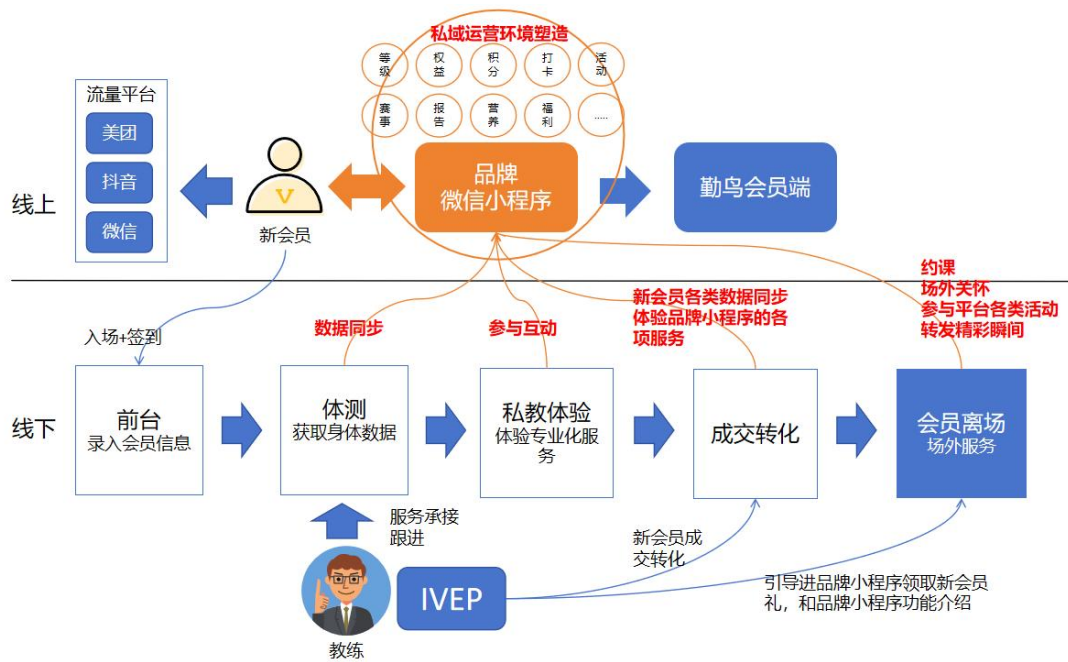
品牌通过公域和线下营销获取的流量，在进入场馆后，在勤鸟 SaaS 上完成会员潜客的录入，以此形成了品牌线上与线下全链路打通的基础，我们需要会员在场馆内享受到专业的和良好的服务，利用品牌的微信小程序实现会员场馆外的服务和关怀，通过 020 运营活动，促进会员线上、线下的活跃度，特别是提升会员的个人情绪价值，形成良好的口碑，并带动新会员的增长和沉默会员的召回。

2、勤鸟科技会员运营全景

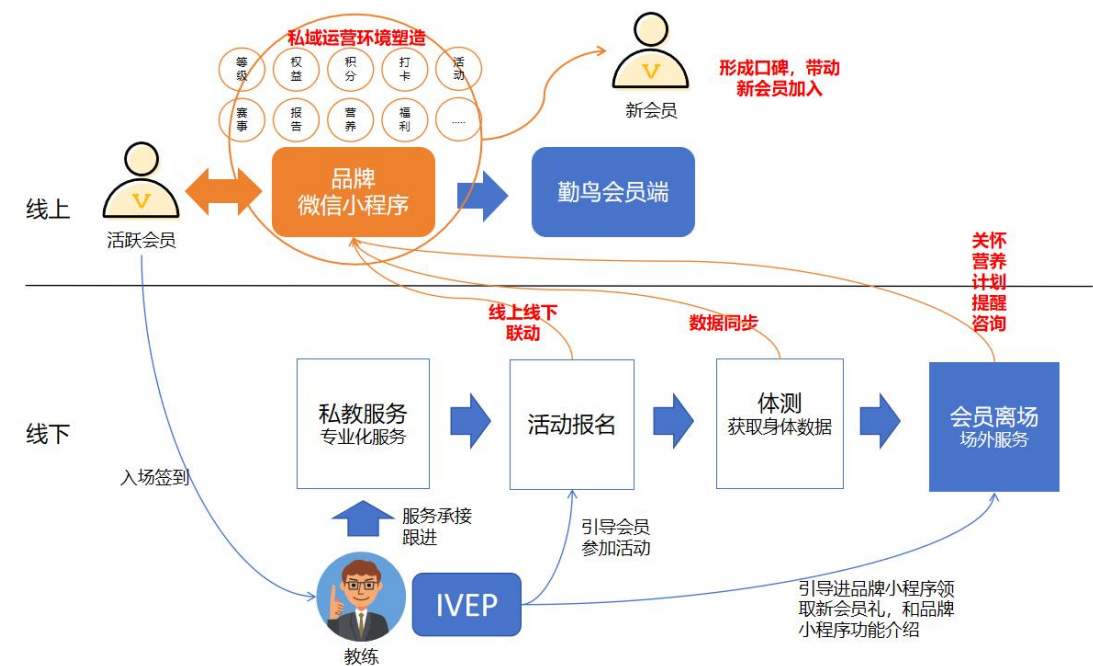


3、会员场馆 O2O 全旅途链路

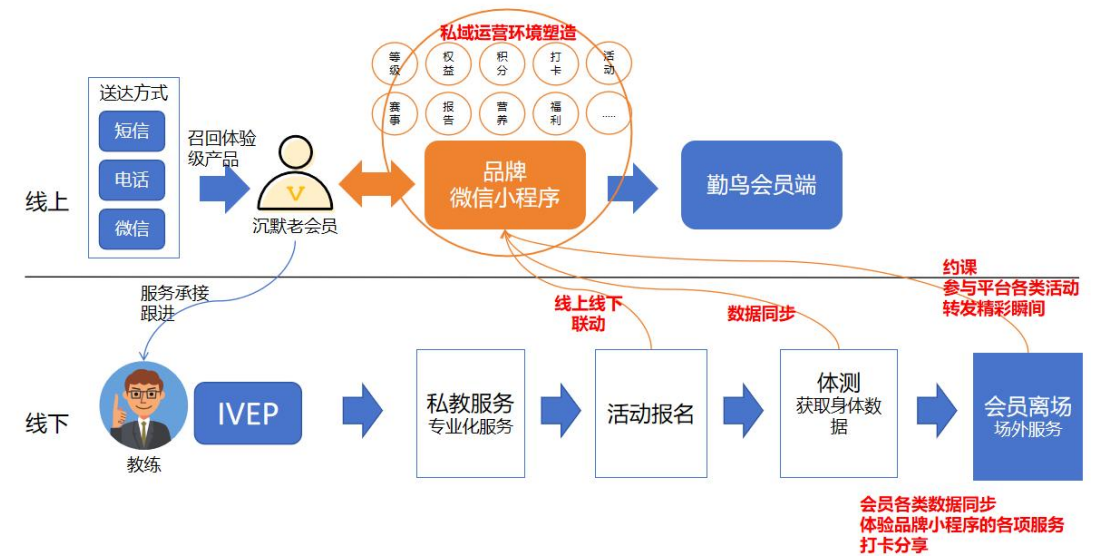
①新会员 O2O 旅途



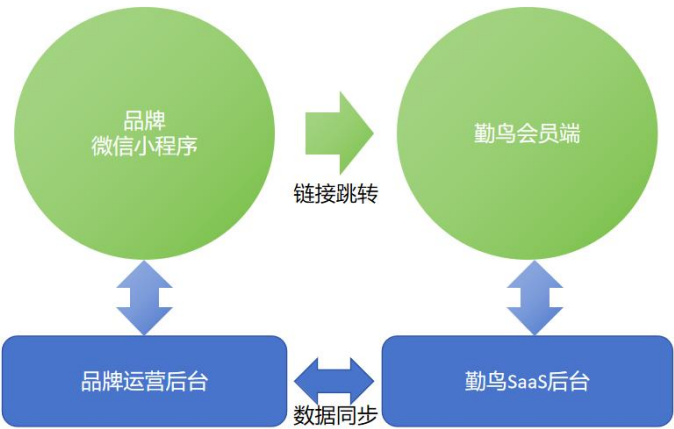
②存量活跃会员 020 旅途



③沉默会员召回



四、产品关系与边界



品牌微信小程序连同品牌运营后台，承担场馆统一的品牌价值的传递，统一的会员服务、会员关怀、会员运营活动，提升会员在场馆内外的精神价值和轻社交化，通过会员的自主传播达到品牌推广和营销的目的。

勤鸟会员端微信小程序的定位是会员进行卡课购买、合同签约、约课等核心业务的工具。

本方案将勤鸟会员端小程序的核心业务功能变为业务图标链接的方式，挂接在品牌微信小程序上，实现品牌微信小程序与业务工具微信小程序的联动互通，品牌运营后台与勤鸟 SaaS 后台通过 API 接口实现数据互联互通。

五、产品的功能

1、品牌微信小程序端

序号	一级功能	二级功能	功能描述
1	品牌皮肤设计	\	与品牌的视觉体系保持一致
2	会员登录	新会员注册	新会员自动注册，与 SaaS 潜客系统打通
3		会员登录	使用会员微信手机号码一键登录或者短信验证码登录
4	关于品牌	品牌故事	品牌定位、宣言、故事
5		明星教练	链接跳转到勤鸟会员端小程序
6	会员等级	会员等级	会员等级和会员等级升级的展现
7		会员权益	各等级对应的权益的展现
8		分享	支持分享朋友圈后可升级获得权益，分享后可随机获得分享奖励

9	会员积分	会员积分	会员的积分余额、积分收入、支出明细的展示
10		积分兑换	积分商城，支持实物+虚拟商品的兑换
11		分享	支持分享朋友圈后可兑换获得商品或者服务，分享后可随机获得分享奖励
12	购卡购课	购卡购课	链接跳转到勤鸟会员端小程序
13	上课预约	私教预约	链接跳转到勤鸟会员端小程序
14		团课预约	链接跳转到勤鸟会员端小程序
15	业务办理	健身分期付款	链接跳转到勤鸟会员端小程序
16		电子签约	链接跳转到勤鸟会员端小程序
17	打卡分享	打卡分享	场馆内布置不同的健身打卡主题，支持会员打卡分享，分享可获得随时礼品
18	会员福利	会员生日礼	系统根据运营后台的会员生日礼赠送规则，自动在会员生日当天，赠送会员礼
19		会员成长礼	系统根据运营后台配置的会员等级升级规则，自动在会员升级完成后，赠送成长礼
20		新会员礼	系统根据运营后台配置的新会员礼赠送规则，自动在会员从潜客升级为会籍会员时，赠送新会员礼
21		抽奖	可在运营后台创建大转盘抽奖活动和奖品，以及会员参加抽奖的规则
22		分享	支持分享朋友圈后可获得礼品，分享后可随机获得分享奖励
23	会员日活动	会员日活动	品牌可在运营后台创建会员日和会员日的运营活动，并指定参与活动的会员等级和对应的报名要求
24		会员日记忆	品牌可在运营后台上传会员日活动的图片，支持会员点赞、正能量评论、打赏积分等
25		分享	支持分享朋友圈，分享后可随机获得分享奖励
26	赛事	赛事活动报名	品牌可在运营后台创建品牌各门店统一的赛事活动，支持付费报名和免费报名，支持获得电子奖牌和付费领取实物奖牌
27		奖品领取	电子奖牌和实物奖牌的领取
28		我的成就	展示会员参加赛事所获得的电子奖牌
29		分享	支持分享朋友圈，分享后可随机获得分享奖励
30	精彩瞬间	图片、短视频瀑布流	品牌可在运营后台上传所有会员的图片和短视频，支持所有会员点赞、正能量评论，打赏积分
31		分享	支持分享朋友圈，分享后可随机获得分

			享奖励
32	每日健身餐推荐	每日健身餐推荐	每一周由指定营养师在运营后台上传一周的每日健身餐推荐
33		分享	支持分享朋友圈，分享后可随机获得分享奖励
34	秒杀	秒杀	可在运营后台创建每日、周、月开启的秒杀活动，上传秒杀实物商品或者虚拟服务
35		分享	秒杀到商品后，需分享到朋友圈后，才可获得商品，分享后可随机获得分享奖励
36	推荐好友	推荐好友	
37	咨询顾问	咨询顾问	可为会员匹配1对1的私教教练为会员的咨询顾问，可在线与教练沟通，与 IVEP 联动
38	意见反馈	意见反馈	

## 2、品牌运营后台

序号	一级功能	二级功能	功能描述
1	会员管理	会员管理	支持品牌端会员的按属性查询
2		会员推荐关系	记录会员之间的推荐关系（仅一级），设置会员推荐的奖励规则
3		会员等级管理	支持会员等级规则设置和管理
4		会员权益管理	支持会员权益规则设置和管理
5		会员积分管理	支持会员积分规则设置和管理
6	品牌管理	品牌内容管理	CMS 内容管理系统，可创建关于品牌等品牌介绍页面内容
7	积分管理	积分收支记录	会员的积分收入、支出明细的展示
8		积分兑换管理	积分商城，支持实物+虚拟商品的兑换，以及兑换记录的查询
9		积分打赏管理	积分打赏的规则设置和查看积分打赏的记录
10	分享管理	打卡分享	各类会员分享的规则设置
11		会员福利分享	
12		会员日活动分享	
13		赛事分享	
14		精彩瞬间分享	
15		秒杀分享	
16		健康餐分享	
17	会员福利管理	生日礼规则管理	可配置生日礼的识别规则和奖励礼品
18		成长礼规则管理	可配置成长礼的识别规则和奖励礼品
19		新会员礼规则管理	可配置新会员礼的识别规则和奖励礼品

20		抽奖规则管理	可配置会员抽奖识别规则和奖励礼品
21		礼品领取记录	查看会员礼品领取记录
22	会员日活动管理	会员日活管理	支持创建会员日和会员日的运营活动，并指定参与活动的会员等级和对应的报名要求
23		会员日记忆管理	支持上传会员日活动的图片，支持会员点赞、正能量评论、打赏积分等
24	赛事管理	赛事活动报名	品牌可在运营后台支持创建品牌各门店统一的赛事活动，支持付费报名和免费报名，支持获得电子奖牌和付费领取实物奖牌
25		奖品领取受理	支持受理会员的电子奖牌和实物奖牌的领取申请和领取进度管理
26		会员成就展现	支持展示会员参加赛事所获得的电子奖牌
27	精彩瞬间管理	精彩瞬间管理	支持上传所有会员的图片和短视频，并查看所有会员点赞、正能量评论，打赏积分
28	健身餐内容管理	每日健身餐推荐	支持上传一周的每日健身餐的图文内容
29	运营活动管理	秒杀管理	支持创建每日、周、月开启的秒杀活动，上传秒杀实物商品或者虚拟服务
30	即时聊天系统	即时聊天系统	支持根据 IVEP 上的教练与会员的关联关系，会员可与教练进行线上沟通
31	意见反馈管理	意见反馈管理	支持查看会员在品牌小程序提交的反馈意见，支持运营人员回复
32	数据统计报表	等级会员统计	\
33		会员推荐统计	\
34		积分产生消耗统计	\
35		积分兑换统计	\
36		积分打赏统计	\
37		会员分享统计	\
38		会员福利领取统计	\
39		会员日活动统计	\
40		赛事统计	\
41		精彩瞬间互动统计	\
42		运动活动统计	\
43	系统管理	账号管理	支持创建运营后台的使用账号
44		角色权限管理	支持创建运营后台账号的角色权限
45		系统操作日志管理	支持账号对系统页面查看和系统功能操作的日志查询