### 忠诚度项目——会员机制

1. **会员卡功能——储值，积分，折扣优惠（待定）**

折扣优惠可以考虑在短期促销时，针对不同等级会员享受不同阶梯折扣

1. **会员活动机制——普通会员每加1升油（汽油/柴油，不限标号）可获得1个积分，不足1升不获得积分，金牌会员每加1升油可获得2个积分**

以升为单位计算，便于结算，且在毛利不确定情况下，控制返利比例

1. **会员积分有效期­——不清零**

会员积分不清零，以激励会员长期循环在壳牌油站消费或抵用积分，可以在促销活动中激励其抵用积分。短信或微信倒计时提醒或促销活动提前通知提醒。

1. **会员充值——充值1-4999元返1%，充值5000元以上返2%**

建议折扣比例同现行B2B卡或不低于其优惠幅度，短期可以为B2B提供年度积分换礼活动

1. **会员活动形式：**

|  |
| --- |
| a.积分换礼 |
| b.抽奖活动 |
| c.会员俱乐部活动（自驾，主题活动等） |
| d.短期促销折扣 |
| e.代金券 |

1. **会员等级制度及标准——分为普通会员与金牌会员两个等级**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **汽油标准** | **柴油标准** | **获得积分** | **折扣** | **增值服务** |
| 金卡会员 | 汽油500升以上 | 柴油3000升以上 | 1L =2分 | 便利店指定商品享受9折会员价格 | 参与会员活动（关怀，出游活动) 参与抽奖活动 |
| 普通会员 | 汽油0-499升 | 柴油0-2999升 | 1L =1分 | 便利店指定商品享受9.5折会员价格 |

注：1.以6个月时间为设定标准时间，过6个月后，自动顺延，满足下一级别分值后升级。

2.分值区间参考标准以普通私家车加油频次及加油量估算（3次/月，每次30L 一年约1080L）。

3.会员折扣等级是针对于便利店指定商品享受会员价格。积分系统需要和HOS系统对接

4.每月对账，走费用或冲毛利

a. 为了更好的激励和管理会员，讨论决定减少等级，由原来的四个等级改为两个等级，只分为普通会员和金牌会员，为了随着业务发展可以再升级钻石会员等

b. 不降级，降级会损失部分可能有望变成忠诚客户的群体。激励升级为更高级别会员，增加5次加油站中2-3次以上到站比例。

c.会员折扣目前设定只针对便利店商品，燃油短期促销也可尝试会员折扣促销活动。

1. **会员积分分级及兑换成本**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 兑换成本 | 单升成本0.1-0.15元 | 单升成本0.1-0.2元 | 单升成本0.2元 |
| **积分分值** | **积分价值礼品（元）** | **积分油品代金劵（元）** | **积分便利店代金劵（元）** |
| 200分 | 20-30 | 20-40 | 40 |
| 500分 | 50-75 | 50-100 | 100 |
| 800分 | 80-120 | 80-160 | 160 |
| 1000分 | 100—150 | 100—200 | 200 |
| 1500分 | 150-225 | 150-300 | 300 |
| 2000分 | 200-300 | 200-400 | 400 |
| 3000分 | 300-450 | 300-600 | 600 |
| 5000分 | 500-750 | 500-1000 | 1000 |
| 8000分 | 800-1200 | 800-1600 | 1600 |
| 10000分 | 1000-1500 | 1000-2000 | 2000 |
| 15000分 | 1500-2250 | 1500-3000 | 3000 |
| 20000分 | 2000-3000 | 2000-4000 | 4000 |
| 30000分 | 3000-4500 | 3000-6000 | 6000 |
| 40000分 | 4000-6000 | 4000-8000 | 8000 |
| 50000分 | 5000-7500 | 5000-10000 | 10000 |

注：1.获得积分可用于换购礼品，获得燃油或便利店代金券

2.高分值区间考虑提供给如出租或运营车辆，及从大客户转过来的客户。且可以提供更有价值吸引力的礼品。对于高消费群体设定高价值商品，增加此类客户群的粘性。

3.油品和便利店代金券的成本提升，目的是针对短期促销活动，激励提升销量，同时鼓励顾客使用积分。

4.设置积分商城，选择品牌及价格敏感度不高的产品

礼品单升费用冲抵燃油毛利的方式

1. **注册会员——设计注册会员有礼活动**

|  |
| --- |
| （1）注册会员送积分 |
| （2）注册会员送代金券 |
| （3）注册会员送实物礼品 |

1. **油站员工奖励计划——大站可以找专职促销员，或将执行费用给到油站员工，前提是有KPI**

**其他问题讨论：**

1. 会员充值可用于便利店消费
2. 会员积分可以不限燃油，便利店消费也可积分（需要请Ivan帮忙看系统中能否实现，及如何换算，如燃油1L=1分或2分，便利店消费10元=1分或2分）
3. 已加入充值积分计划的顾客，无论自身有何变化，不享受退钱和退积分的政策。（因为是实名制卡，需要和律师进一步确认）。
4. 会员增值服务可增加三轮洗车神器，机制可以是会员加油满200免费洗车
5. 着手搭建积分商城，选择不同等值的礼品，并考虑以公司统一管理和发放，快递给顾客或油站自提方式