

创新盈利模式：功夫在“茶”外 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/289/2021_2022__E5_88_9B_E6_96_B0_E7_9B_88_E5_c123_289337.htm 传统服务行业如何摆脱困境,创造出更多的利润?本案例跳出传统营销的条框,充分利用现有资源创造出一系列的盈利模式,其方法是传统服务行业变革的法宝。茗香阁是苏州一家面积500多平米的茶馆,位于一条僻静的小巷内。自开业以来,上座率一直不高,虽然“茗香阁”也开展了一些如派发宣传卡等促销活动,但收效不大,茶馆经营一直处于亏损状态。经分析发现,造成“茗香阁”上座率不高的客观原因有两个:一是茶馆的地理位置偏僻,二是在“茗香阁”周围半径一公里范围内,有四家规模相当的茶馆,同行业竞争激烈。继续经营吧前景不明,撤出吧上百万的投资会付诸东流,茶馆老板进退维谷。茶馆属于传统的服务行业,产品方面的创新余地不大,内部环境也大同小异,经营较好的茶馆大多依赖良好的地理优势,要么开在繁华的市口,要么开在目标消费群较为集中的区域内。经营方式基本是守株待兔式的,坐等顾客上门;促销手段也就是在周围发发宣传单,在经营模式上缺乏创新。那么,用什么方法能让茶馆摆脱经营困境,从而盈利呢?对“茗香阁”来说,要想赢得消费者青睐,必须跳出传统的条条框框,注入一些新的理念,运用新的运营模式来突破。“茗香阁”在认真研究消费者需求的基础上,对原有单一的经营模式进行了大胆的创新。把“茗香阁”打造成一个具有多种盈利模式的“多媒体”平台。创造新的盈利模式 第一招:建立商务交流平台 经过市场调研,茶馆的目标消费群是年轻白领,如

企业的管理人员、销售人员，广告、法律、保险、IT、新闻从业者等。这个群体非常注重学习交流，并在不断寻求事业机会。很多人到茶馆不是为喝茶而喝茶，而是把茶馆当作一个相互交流、学习和的场所，把茶馆变成一个商务交流的平台，这是一个很好的切入点。这些职业消费者是茶馆的主流消费群体，茶馆是上述人员交际和消费的主要场所。要提高上座率的一个办法，一是吸引更多这样的主流消费者来消费，二是提高这些主流消费者的消费频次。那么，什么样的方法才能达到这样的效果？对于茶馆来说，产品和基本服务方面已很难再做什么文章，要想产生吸引力，必须在基本产品和服务以外创造超值的的服务。而要体现服务的超值性，需要对主流消费群体的需求进行分析，发现未被满足的需求。经过对主流消费群体的调研发现，这个群体是社会中比较活跃的阶层，经过斟酌酝酿，“茗香阁”成立了一个服务主流消费群体的商务俱乐部，推出了以下服务内容：一、开展商务交流。茶馆的消费者来自各个行业，很多行业之间存在着联系，因此在会员内部开展交流活动，为有不同需求的人牵线搭桥，可以创造出更多的商业机会。具体操作为：把所有会员的联系方式和需求记录下来，比如你希望找到一份更好的工作，或者要找个合适的律师，或是寻求客户，都可以留言。会员留言经茶馆整理、归类后打印出来，发给所有会员。二、组织商务培训。因为主流消费群文化水平较高，普遍有充电、学习的需求。“茗香阁”有针对性地推出了一系列商务培训活动，内容包括销售、管理、社交等，每周一个专题，如针对销售人员的“如何提升销售业绩、如何做销售计划”，针对财务人员的“怎样合理避税”、针对交际技巧的“

如何拓展你的交际网”等。以上这些培训讲座每次仅收35元，而且包括茶水。这项活动推出后受到热烈欢迎，消费者一方面借助茶馆这个平台，扩大了自己的交际网；另一方面，通过商务培训学到了很多知识。

第二招：提供婚介交友服务

“茗香阁”与多家婚介机构进行了沟通，希望他们能把茶馆作为征婚者见面约会的地点。这里内部环境幽雅，很适合见面约会，大多数婚介机构表示愿意和茶馆合作。很快，“茗香阁”成了很多情侣约会见面的场所。“茗香阁”特意在二楼开辟了一块专区，相邻茶桌之间全部以轻纱相隔，营造出一种幽雅、温馨的气氛。为了给到“茗香阁”约会的情侣留下美好的记忆，茶馆特意制作了一张充满温情的情侣贵宾卡，卡上有一句让人很感动的话：“珍惜生命中的缘分，铭记第一次的美好，茗香阁衷心祝愿有情人终成眷属。”此外，“茗香阁”还特别推出一项爱心活动，只要情侣们预先订座，茶馆会在上茶时免费代表男方送给女方一支玫瑰，这项充满温馨的服务，往往让消费者有一种意想不到的感动。很多在“茗香阁”相识的情侣成为茶馆的常客。因为这里是见证他们情感历程的地方，值得他们永远回味。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com