

【最新卓越管理方案 您可自由编辑】

洞庭毛记饭店整合营销策 划市场开发渠道挖掘策划 方案

2020年4月

多年的企业咨询顾问经验，经过实战验证可以落地执行的卓越管理方案，值得您下载拥有！

方 案 营 销 策 划



二〇〇五年十二月一日

目 录

前言.....	03
第一部分：项目企业文化的有关命题.....	04
第二部分：项目装饰风格的有关命题.....	07
第三部分：项目的服务风格及菜品体系的策划建议方案.....	09
第四部分：项目的关联礼品（毛记文化纵向发展理念）开发建议方案	11
第五部分：项目的开业庆典方案.....	15
第六部分：项目的前期宣传方案及媒介购买方案.....	25
第七部分：项目的连锁发展进程建议方案.....	28
第八部分：项目的其他相关说明（CIS 体系建设、促销等）.....	30

前 言

致洞庭毛记饭店：

非常荣幸接受贵司委托，为贵司《洞庭毛记饭店》项目提供我司的专业服务。

通过对贵司该项目成立及发展初衷的理解，我认为这是一个值得我司倾注热情与智慧为之服务的高质素项目，同时，我司对具有如此前瞻目光缔造该项目的贵公司和你们的团队表示由衷的敬意，你们对项目高品质的追求将激发我们对该项目高品质营销的热情。

根据目前我们对项目周边环境和项目所处行业的了解，结合基本的综合市场调研，我们认为，常德餐饮行业整体发展水平亟待新的大飞跃和某方面文化含量的创新，我们相信，通过贵司的全力支持结合我司的专业服务，《洞庭毛记饭店》有望成为这次大飞跃及文化含量创新的成功起跳者和领跑者。

对于贵司项目推广之强大信心，建立在我司作为常德资深的专业文化传媒广告公司，我们具有多样化的项目推广经验和高素质的作业团队，这将为我们操作本项目提供坚实的市场经验。

我们有理由相信，在本项目卓越品质的基础上，结合我司专业热情的广告代理服务，本项目一定能取得预料的成功。

谢谢！

*****广告（常德）有限公司

项目小组

第一部分：项目企业文化的有关命题

一、项目简介：

中国·湖南·常德·诗墙·排云阁·洞庭毛记饭店，清晰的地理脉络勾画中，常德首家集弘扬湖湘文化及缅怀毛泽东主席伟人风范为主题的饭店——“洞庭毛记饭店”大气呈现，其创办公理念与韶山毛家饭店同出一章。在将毛氏文化有机的融入餐饮之道的同时，力图创立浓烈的主席文化领袖氛围，着力创新推出具有浓郁湖南乡土风味的毛家特色菜，且和谐的融入新派粤菜及海鲜餐饮，全力以赴致力于探索、提高烹饪的科技含量和文化韵味。

洞庭毛记饭店，将秉承“毛文化、自民间、真自然、创现代”的经营理念，融合毛氏文化于传统菜肴，鼎力打造一面新文化餐饮的招展旗帜，走进洞庭毛记，迎面而来的领袖照片、主席诗词等饰物所营造的氛围格外亲切，景仰之情顿生；豪气风范萦绕.....融入毛氏文化理念的新概念菜肴让你在品味佳肴美味之余享受轻松、愉悦，释放工作压力。

二、项目的主定位和主广告语：

1、项目定位：

弘扬湖湘文化，缅怀伟人风范，共飨毛记美食

2、项目主广告语：湘土洞庭·美食毛记

三、项目基本企业文化（示例初稿）：

饭店经营的好坏是由许多因素决定的。从总体上来说，环境因素、服务因素、比较因素、宣传因素、反馈因素、管理因素对餐厅的经营起着非常重要的作用。但一个饭店能否长久的健康的发展下去，就象任何行业的任何一个企业一样，独特的，合适的企业文化是根本，是凝聚发展动能的核心元素，故拟定如下洞庭毛记饭店的企业文化：

1、 企业精神：

- D 烹艺宗旨：求精、创新、美味、健康
- D 治店方针：以人为本，制度化、规范化、人性化
- D 经营理念：毛文化、自民间、真自然、创现代

2、 员工精神：

- D 努力开拓 发展自我
- D 和蔼、虔诚对问题不回避，不推托
- D 坚持合作、稳定基础，改善不足，锐意革新。
- D 你发现了问题而不努力去解决，这就使公司走向衰亡

3、 经理人精神：

- D 经理心中应对顾客、股东和员工负责
- D 员工的发生的错误就是是经理的问题
- D 管理不仅是要管、还要理
- D 做好一件大事=做好许多小事×管理统筹能力

4、 我们的价值观：

D 为社会服务，劳动者最光荣

D 损害公司利益，就是损害每一个在职员工的利益，因此每个员

工都应与此种行为做斗争

D 一个人的价值=他自己的价值+他带给团队中他人的价值

5、 我们的团队观：

D 困难是在考验自己的一种方式

D 合作大于对抗，是我们成功的基础

D 个人的缺点并不可怕，关键是要看到别人的优点，对照自己

D 成功是因为一群人都很伟大

D 自大往往是因为自己的表现超出了自己的预期，应该看的更远

6、 我们的工作观：

D 社会并不需要我们--如果我们不提供有竞争力的服务

D 公司并不需要我们--如果我们不提供有价值的贡献

D 没有把工作做好，等于没有工作

D 一个对工作不负责的人不值得他人的信赖

D 你的小失误可能带给他人大麻烦

7、 福利待遇：

D 我们不为每位员工承诺什么，一切尽在努力中，没有最好，只会更好。

8、 企业形象：

D 在行业中的形象：守法经营、竞争双赢

-
- D 在客户中的形象：质优、信诚、创新、氛围
 - D 在员工中的形象：公平、信任
 - D 股东认可的形象：发展型、效益型

D 在合作商中的形象：公正、廉洁

9、 用人原则：

D 能者上，平者让，庸者下，德才兼备德为先

D 不唯学历，不靠资历，不管来历，只看能力

D 开发潜能，注重培养，偏高使用，公开公正

10、 品牌宗旨：

D 让消费者获得物质和文化的满足

D 获得生理和心理的满足

D 获得消费体验和文化体验的满足。

第二部分：项目装饰风格的有关命题

一、洞庭毛记饭店装饰风格的前提说明：

饭店内部环境的好坏影响着餐厅的经营。因为任何一个人愿意享受一个温馨、舒适的进餐环境，同时在可能的情况下，如果就餐的环境营造了一种独特的文化氛围，能让就餐者产生共鸣的话，那么这家饭店无疑在消费者心目中是成功的，是就餐的首选，在此前提下，对洞庭毛记饭店内部大厅及包房装饰做以下几点策划和建议：

- 1、 饭店内的地面、墙壁、门窗等一些装潢设计要给人一种温馨、舒适的感觉。装饰部分采用毛泽东主席的手迹诗词和不同时期的画像（考虑不同的工艺和艺术表现形式，如：宣纸手写、激光雕刻竹筒、木刻画、毛泽东小塑像、毛泽东像章等）
- 2、 菜单的内容与材料要创新，菜单的封面设计能体现饭店的特色风格和当时的时代特点。
- 3、 环境的整洁性。这就要求饭店桌椅要摆放整齐，做到桌腿一条线；餐桌、椅腿及摆台的盘子横看成行，竖看成列；饭店的墙壁、饰物、地面、桌面要干净无尘。

-
- 4、 服务人员的制服具有标志性和影响性。服务人员的制服要与饭店的风格保持一致。特别策划定制的制服不但能烘托气氛，也可以起到推销作用。
 - 5、 餐具要把艺术性和本饭店倡导的文化有机融合。餐具器皿讲究

是中餐烹饪的特点之一，设计考究的餐具会增添进餐的情趣和艺术美感。（建议定制具有时代特色的，当年广泛使用的器皿）

6、桌布、餐巾、帷幔的文化吻合性和协调性。

总之，大厅要基于对毛主席文化深刻的皈依，在传统的基础上又恰到好处地融和现代的设计元素。包厢把有特殊历史含义的地名融入，呈现一系列的此地名的故事和照片，让宾朋在就餐的同时，通过洞庭毛记结构的一系列点缀装饰项目物品，回味和追忆一道道激动人心的历史风景，品尝和铭记一份份精致的毛记文化菜肴……

二、包房名称方案（暂定）：

中南海、韶山冲、井冈山、滴水洞、延安、岳麓山、北戴河、南湖、西柏坡、清水塘、遵义、南泥湾、爱晚亭、庐山

三、包房装饰装点方案（详案待收集装饰物品素材后定，此略）：

在“洞庭毛记”，我们通过特定时期历史事件、地点与人物形象相结合，收集当年的相关历史沉淀物品（文字及图片），营运我们与众不同的饮食环境和饮食氛围，务必在每一个包房都要形成一种特定的餐厅艺术风格：

D 中南海厅的富丽堂皇、高贵典雅

D 井冈山厅简素质朴，滕椅木桌

D

使消费者在饮食环境中身临其境，静入其中，给人以历史的回顾与

遐想。

第三部分：项目的服务风格及菜品体系的策划建议方案

一、 服务风格策划建议方案：

餐饮业是一种服务性的行业，服务就是饭店的生命线。从另一方面来讲，饭店的有形设施只有通过服务才能体现其价值。现代社会，人们把饭店作为感情交流的重要场所，不仅对各种美味佳肴越来越讲究，对饭店的综合服务也提出了更新更高的要求，而更高层次的是对餐饮氛围所蕴涵的独特文化的追求和享受，所以，在一个成功的饭店里面，“美食艺术”、“美食服务”和“美食文化”密不可分，缺一不可。

1、 大厅服务风格：

选用一批下岗人员，经过“洞庭毛记”相关企业文化和服务技能培训后，做大厅的服务员，在借用下岗人员的形象来打造“洞庭毛记”的社会责任心的同时，利用服装体系的视觉效果配合店内的装饰物品营造独特的毛氏时代就餐氛围。

2、 包厢服务风格：

选用一批有一定行业从业经验的年轻女孩，经过相关企业文化和服务技能培训后，做包房的服务员，为包房消费者提供更优质的服务。

（特别说明：以上两点并不矛盾，服务员统一着装，统一培训，只是在服务对象上进行一点区别，此点由值班经理掌握，进行适度的调配，但不死板的执行，即不是包厢服务员就一定不对大厅

消费者进行服务)

3、创新的几点服务风格建议：

在这个眼球经济、注意力经济风行的时代，谁的创新走在行业前面，谁就至少获得了成功的前提。因此，建议在这个行业大打“美女迎宾牌”的时候，我们吻合“洞庭毛记”所倡导的文化——“毛泽东的朴素、与民同乐、爱民、向民看齐、并视己为民、以民为荣、始终把自己当作人民的一员、时刻警惕自己脱离人民”，在这样的前提下出招奇谋——聘请两位年岁在 40 岁左右的中年下岗工人作为饭店的特别迎宾，当然，前提是二位迎宾的长相平和并有一定的诙谐谈吐能力和服务理念。这样穿着具有鲜明时代特色服饰的迎宾不仅更让我们的企业文化得以完美的诠释，也是一个非常好的活体广告。

二、 菜品体系的策划建议方案：

毛主席生前爱吃的红烧肉、火焙鱼、豆豉辣椒、腊肉、腊鱼、米粉蒸肉等菜必须在我们的推荐的特色菜系里面。

必须给行政总厨定出菜品创新的数量和速度。

三、 菜品体系建设的促销建议方案：

1、征集洞庭毛记特色菜肴的名称：

活动目的：创造新闻效应，突出饭店菜肴的特色性

活动形式：在媒体上列出本饭店主要特色菜的主要配料，主料及做

法。根据色香口味让消费者给出菜肴的适合名字。并且饭店一旦采用以后这个菜肴就一直沿用被采用的菜肴名字。并设立奖项奖励参加者或者以后针对本次中奖的消费者到来保定会馆消费本菜肴一律实现免费或半价折扣。

(具体操作执行方案此略)

2、连锁消费卡

在本店进行消费的消费者，在消费到指定金额后可以享受到由本店免费提供的连锁消费卡。洗车、卡拉 OK、洗浴等等。

(具体操作执行方案此略)

第四部分：项目的关联礼品（毛记文化双向发展理念）开发建议方案

本项目的最大特色为营造的毛主席伟人风范的餐饮氛围，有着自己独特的就餐文化氛围，能让消费者在本店就餐的同时，能于店内装饰、布点的物品及相关设施中不经意间领略经过本店策划整理后的主席风范和伟人风采，并留下深刻的印象。

而为了实现在本案策划之初就奠定了的连锁发展方向和宏伟目标，那么属于“洞庭毛记”自己的特色餐饮文化的建立和对这个文化系统的动态深耕将是保证我们“洞庭毛记”总店成功并向连锁店进行输出的重要前提，为此，我们的文化体系将考虑静态的**横向发展**（即店内的装饰视觉效果，基本不变的就餐环境和氛围）和**纵向发展**（即毛记文化关联礼品的开发，采取特定的方式与餐饮同步进行，让洞庭毛记饭店的风格和文化印象随着我们的消费者广为传播）的两条线路：

一、毛记文化横向发展的战略理念线路：（静态的文化）

1、 门头的统一的视觉形象；

D 包括色彩，组合方式，材料选用，规格等

2、 大厅的视觉效果和装饰物品

-
- D 桌椅款式、窗帘色彩及款式、台布色彩及材质
 - D 服务台和收银台的风格
 - D 菜谱视觉效果和材质手感、餐台号牌
 - D 器皿的色彩、材质和造型（碗、筷、碟、盏、杯、勺、

垫、壶等)

D 筷套样式风格、专用纸巾设计风格

D 服务员胸牌

D 顶灯样式、壁灯样式

D 墙壁装饰物品(各种材质表现的毛泽东诗词及画像、其他同时代的特色大小物件)

D 入口主形象墙的塑造(含大型毛泽东塑像)

D 楼梯色彩及材质和款式的策划选择

D

3、 包厢的名称定位及内部给名称全力支持的装点物品系统
(即名副其实)

D 中南海、韶山冲、井冈山、滴水洞、延安、岳麓山、北戴河、南湖、西柏坡、清水塘、遵义、南泥湾、爱晚亭、庐山

D 相关文字说明(说明性的)

D 与名字相关的历史事件图片

D 与包厢名字相关联的历史物品(可用复制品)

D 对在包厢名字所处地点发生的事件,有关人士的知名评论或观点(立场性的,可以包含正反双面,但注明本饭店仅做展示,不代表本饭店的立场)

D 与事件相关的知名人物诗词或者观点

4、“洞庭毛记饭店”的企业文化理念及标准行为理念（见本

方案第一部分)

二、毛记文化纵向发展的战略理念线路：(动态的文化)

1、礼品开发方式：

- D 礼品开发分为高档、中档和低档，分批开发，分场合应用，分形象设计
- D 高档作为年度客户或者签约客户的特别赠送以及饭店的周年庆典等活动礼品。礼品需要特别策划设计以及特别的工艺定制，含精美的包装和饭店的基本 VI 形象系统。(如：企业文化画册、毛泽东诗词选集精装本等)
- D 中档礼品为，与高档礼品同规格策划设计，只是在成本控制以及工艺上按中档价值的线路执行。
- D 低档礼品为日常赠送礼品，基本为批量采购回来后进行处理。(如：钢笔、砚台、挂历、台历等)
- D 所有礼品均不进行市场行为的现金销售
- D 中高档礼品的开发必须与饭店的理念行为保持一致，即能以体现相关风格为原则和主题，比如可以按有特别纪念意义的物品进行复制。

D 抵挡礼品也必须有部分的文化韵味，如对低价值的钢笔进行包装。

2、 礼品策动方式：

-
- D 礼品的开发和赠送交由专职部门进行打理，公司总部负责指导，在饭店旁开辟专区，同风格氛围格调设计，名称可起为“洞庭毛记·特制礼品陈列、展示、赠送中心”
 - D 所有开发待送的礼品均按一个非人民币的中间值进行价值标定（比如：点数，但是点数与人民币之间有一个规定的兑换比率）
 - D 饭店经营方面在进行相关促销和日常营业时只负责赠送客人相关点数，不负责赠送具体的礼品，客人的点数可以累计使用，也可以当场兑换（人性化的体现，表明尊重客人自主选择礼品的权利，避免客人消费后，饭店消费额度所规定的对应赠送礼品不符合客人的心理需要而产生不良影响，同时也减免了赠送礼品的规定配比工作）
 - D 礼品专职营运部门负责礼品的开发和点数确定，并上报公司领导层，同时负责按客人所持有数为客人兑换其心仪的礼品（若客人点数不足，可以允许现金补贴，但必须拒绝全现金购买）
 - D 礼品专职营运部门籍客人兑换礼品的时机，以更好的服务等为由，要求客人留下相关资料，建立公司的客户档案，负责跟踪。（如×××人（或领导）×年×月×日生日，×公司×年×月×日年庆，×××人（或领导）结婚纪念日，到时提前发放贺信

以此用来加强与食客的联系，使我们有一批稳定的客源。可以这样计算，若建立有 5000 客源档案，一年有一次就餐机会，

每天就有 $5000 \div 360 = 13.8$ 次， 这样，饭店的上座概率就能稳定并且能保证回头客的上座率)

D 礼品的集中陈列和展示，也有利于饭店的形象建设和饭店消费的促进

D 礼品专职营运部门定并按收取的点数和饭店管理公司进行现金结算，回笼资金，继续新的礼品开发。

在饭店运营的过程中，我们同步进行“洞庭毛记”企业文化（含视觉文化识别、理念文化识别、行为文化识别）的横向和纵向的拓展，横向文化拓展方面增强“洞庭毛记”的企业生命张力，保证“洞庭毛记饭店”的品牌和实体在日后的连锁拓展中能有效的、成功的复制。同时，利用纵向文化的拓展，增强企业的文化创新能力，以及在客户心目中的吸引力和不经意的美誉度的传播。提升品牌的潜在价值。

洞庭毛记饭店文化礼品运营方案

一、 洞庭毛记饭店：

洞庭毛记饭店按消费者在饭店现金总额，以 1 点/50 元的换算比例给消费者赠送记点（尾数不足 50 元的，若超过 30 元，也记 1 点），在结算时，由饭店服务台开局加盖饭店专用章的“礼品点票”与消费者。

二、 消费者（客户）：

消费者拿到由饭店服务台开具加盖饭店专用章的“礼品点票”后，可以选择保留累计，也可以选择直接到饭店礼品运营中心，按礼品所标示兑换所需的点数兑换相应的心仪礼品，若点数不够，可以选择用现金补齐所缺的点数（兑换比率为：1 点==人民币 1 元），同时填写客户资料，以便日后公司相关活动中可以得到更好的服务以及免费的文化礼品。按客户资料记载，客户的消费点数达到一定数量的时候，可赠送一张“洞庭毛记 VIP 卡”

三、 礼品运营中心：

按消费者拿着的由饭店服务台开具加盖饭店专用章的“礼品点票”，由客户自由选择心仪的礼品，按礼品的标示兑换点数给客户兑换礼品，若客户的“礼品点票”点数不足以支付其所兑换礼品所需要的点数，可以让客户选择现金支付的方式补齐点数差额，同时让

客户填写基本客户资料输入电脑建立客户数据库，并收回客户手中的“礼品点票”，待累计到一定的数量后找洞庭毛记饭店进行现金结算（兑换比率为：1点==人民币1元）。

特别说明：

洞庭毛记饭店管理层视情况可同步进行其他促销活动，也可以提高赠送点数额度，同时，礼品运营中心也可以视情况进行礼品标示点数的调整，但是，礼品运营中心就累计的“礼品点票”与洞庭毛记饭店进行现金结算的时候，洞庭毛记饭店必须按1点==人民币1元的比率给礼品运营中心进行结算。

第五部分：项目的开业庆典方案

“洞庭湘水亲·毛记迎嘉宾”

——常德洞庭毛记饭店开业庆典企划方案

一、前言：

洞庭毛记饭店的地理位置，是处于湖南经济前列的二线城市——常德，闻名全国的景点“常德诗墙”上的排云阁侧，其将毛氏文化融入餐饮之道，同时作为其连锁全国拓展计划第一步的总店所在，所以对他而言，开业活动是否新颖别致，即“首战能否大获全胜”，给常德市人民耳目一新的感觉并最终一炮打响，对洞庭毛记饭店能否在常德地区餐饮行业立稳脚跟并全国外向拓展有着至关重要的影响。

二、本次活动方法及活动宗旨：

本次活动我们采用“**激发人气、营造商气、沉淀商机**”层递的操作方法，以既要产生轰动的场面，又要有实在的营销跟进做为本次活动的出发点，在激发人气上用礼宾举措、新闻造势（古典新娘婚典）的方

式；在营造商气上用相关的促销活动（12月20日澳门回归纪念、12月24日平安夜、12月25日圣诞夜、12月26日毛泽东诞辰102周年），在沉淀商机上以赠送自己开发设计的毛氏文化礼品，同时联合教育局举办一场常德市小学（5-6 年级级别，他们的家长是酒店最具潜力的客户群

体) 数学竞赛(酒店出资冠杯), 以此为契机, 让交易延伸的方式来进行整合, 建立数据库, 为后续的营销活动达到最佳的效果。

三、 开业庆典总体结构策划设想:

本公司策划此次活动将打破以往庆典常规模式, 将采取分场地承接进行。 **目的一**: 突破洞庭毛记饭店开业庆典区域面积小的限制; **目的二**: 将武陵阁广场及相关主干道上的人群吸引到洞庭毛记饭店的位置来。

本次活动总体框架设想是将中国传统婚礼形式和开业庆典结合, 使婚礼与开业的双重喜庆气氛相结合。进而达到开业聚敛人气扩大洞庭毛记饭店知名度的目的。

开业典礼热闹红火, 在努力吸引嘉宾、客户眼球时, 我们也要考虑到即将与企业并肩作战的员工。开业典礼当天, 以酒店总经理的名义给员工写一封感谢信、送一句问候语, 往往能暖了他们的心。接下来的日子里, 他们也许就会因这一片纸、一句话而工作更加努力! (**感谢信具体内容此略**)

四、 洞庭毛记饭店开业庆典活动(一) 安排:

- 1、 时间: 2005 年 12 月 18 日(庆典流程进度时间控制表视具体情况另行制定)

-
- 2、 地点：武陵阁广场、洞庭毛记饭店门口
 - 3、 开业庆典人物安排：新郎（穿古代服饰以财神赵公明服饰为原

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/116022054051011003>