BUSINESS

宴秘书

宴会版（含宴小秘）



做餐厅预订，做销售管理，用宴秘书

CONTENT

五大模块

助力提升服务管理效率！

01

全渠道预订管理系统

智能预订、客户管理、销售管理、36宴邀请函

02

宴小秘智能应用模块

生日小秘、销售小秘、智能服务小秘

03

小程序预订系统

私域流量客户自助下单、门店接单、App接单

04

电子门牌系统

包厢门牌显示、当餐预订信息、就餐人数

05

数字化宴会管理系统

宴会看板、线索、商机、宴会单、收款、合同、报表

全渠道预订管理 – 解决餐厅预订管理问题一（解决预订电子化，数据共享，客户信息留存）



预订繁琐：

- 来访电话、营销等渠道越来越多、接单流程复杂、记录各自不同格式
- 原有纸质订餐本，勾勾画画字体不完整，很难完成客户信息留存再利用。
- 手写预订信息效率低，并出现丢单，漏单，撞单是常态。

报表统计：

- 手工汇报各种数据，今天订了多少桌？各个销售渠道多少桌？
- 当餐有多少重要客户?客情单抄录了没?
- 客户要求，喜欢忌口信息无法共享给其他同事

01



顾客维护难 (客户画像难)：

- 手机里存储客户电话，能常联系的不多！
- 记不得自己客户长时间不来，无法查询！
- 无法掌握客户生日，没能把握商机！
- 老客户流失越来越多，获取新客户难！

顾客到店：

- 顾客到店无法识别是否是自己的客户？
- 顾客是新客，还是沉睡客户，活跃客户，无法对应服务内容？顾客宴请的是朋友聚餐、商务宴请，生日宴还是？顾客是否办理过储值卡？顾客菜品偏好？顾客消费水平咋样？喜好，忌口是啥？

02



客情掌控难：

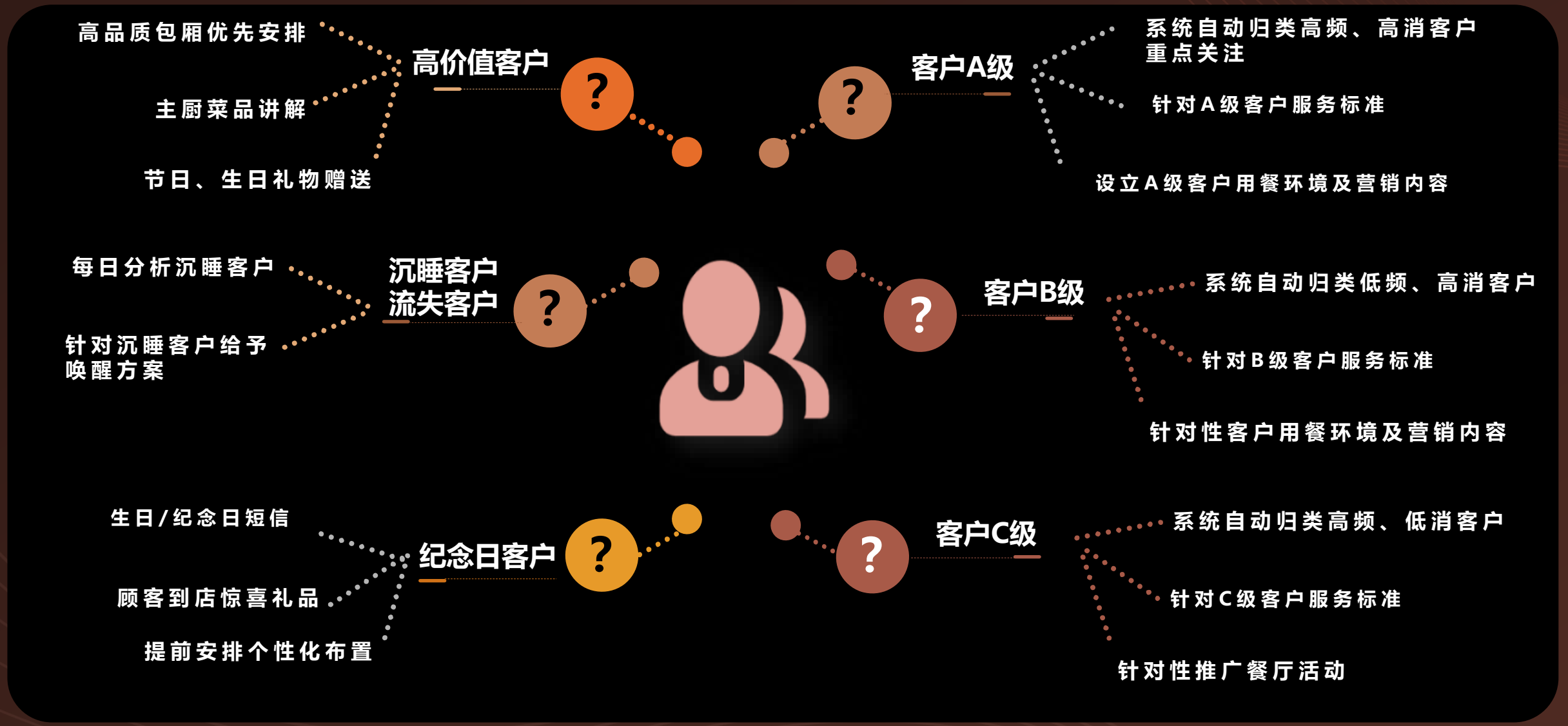
- 门店有多少客户？那些是活跃，哪些是沉睡？
- 谁在维护客户呢，维护多少，效果如何？
- 客户活跃、沉睡、流失情况如何，在谁手里流失的？
- 新顾客怎样标记？怎样服务？谁在监管？

员工管理难：

- 员工离职，造成客户服务无法跟进及流失
- 业绩考核粗暴低效，总是达不到预期
- 业绩不理想哪里的问题？
- 每天服务任务是否完成？效果怎样？
- 团队业绩不理想，没有管理抓手

03

全渠道预订管理 – 解决餐厅预订管理问题二（解决客户价值分类，客户等级ABC分类）

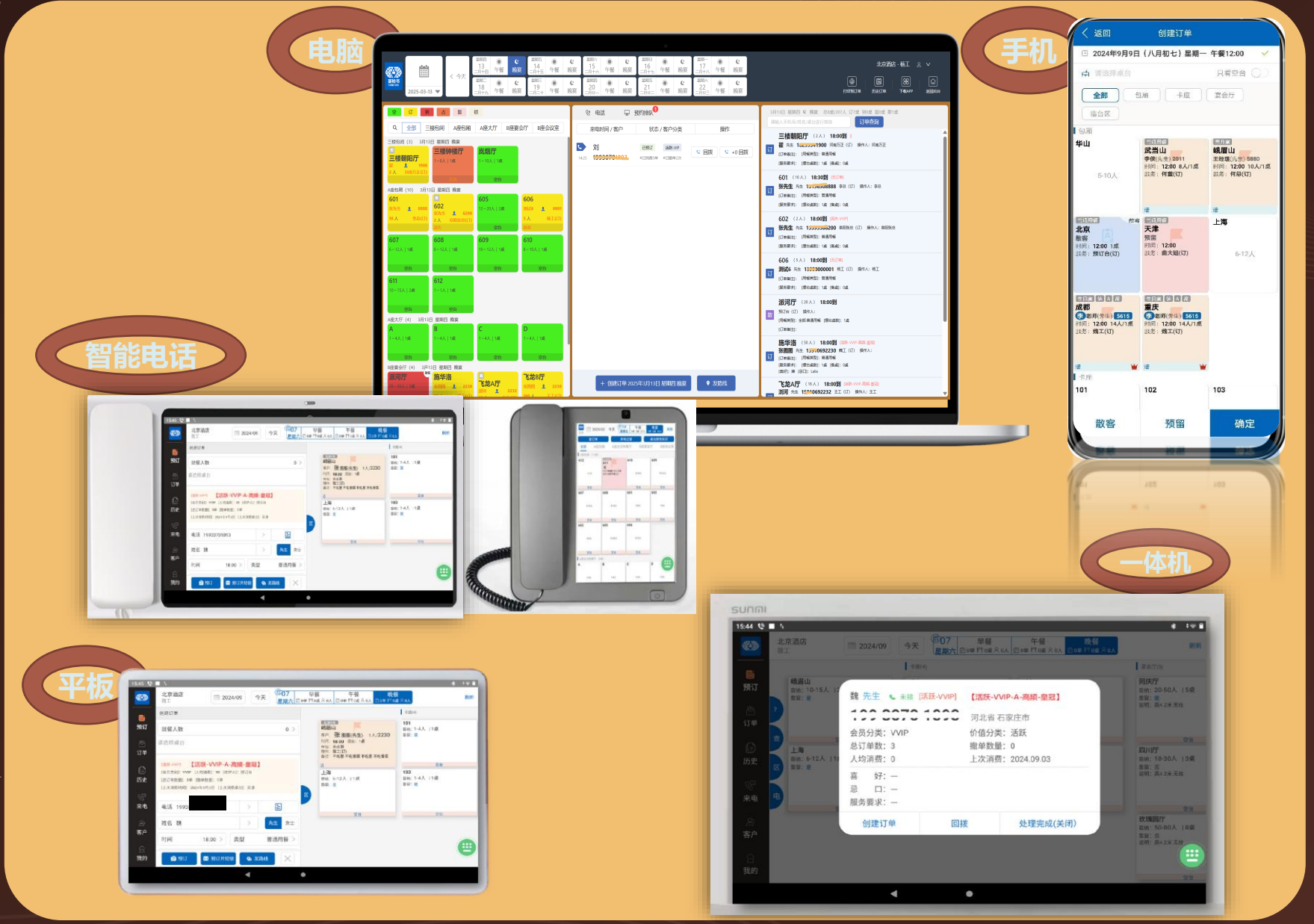


- 全渠道预订管理 – 预订电子化

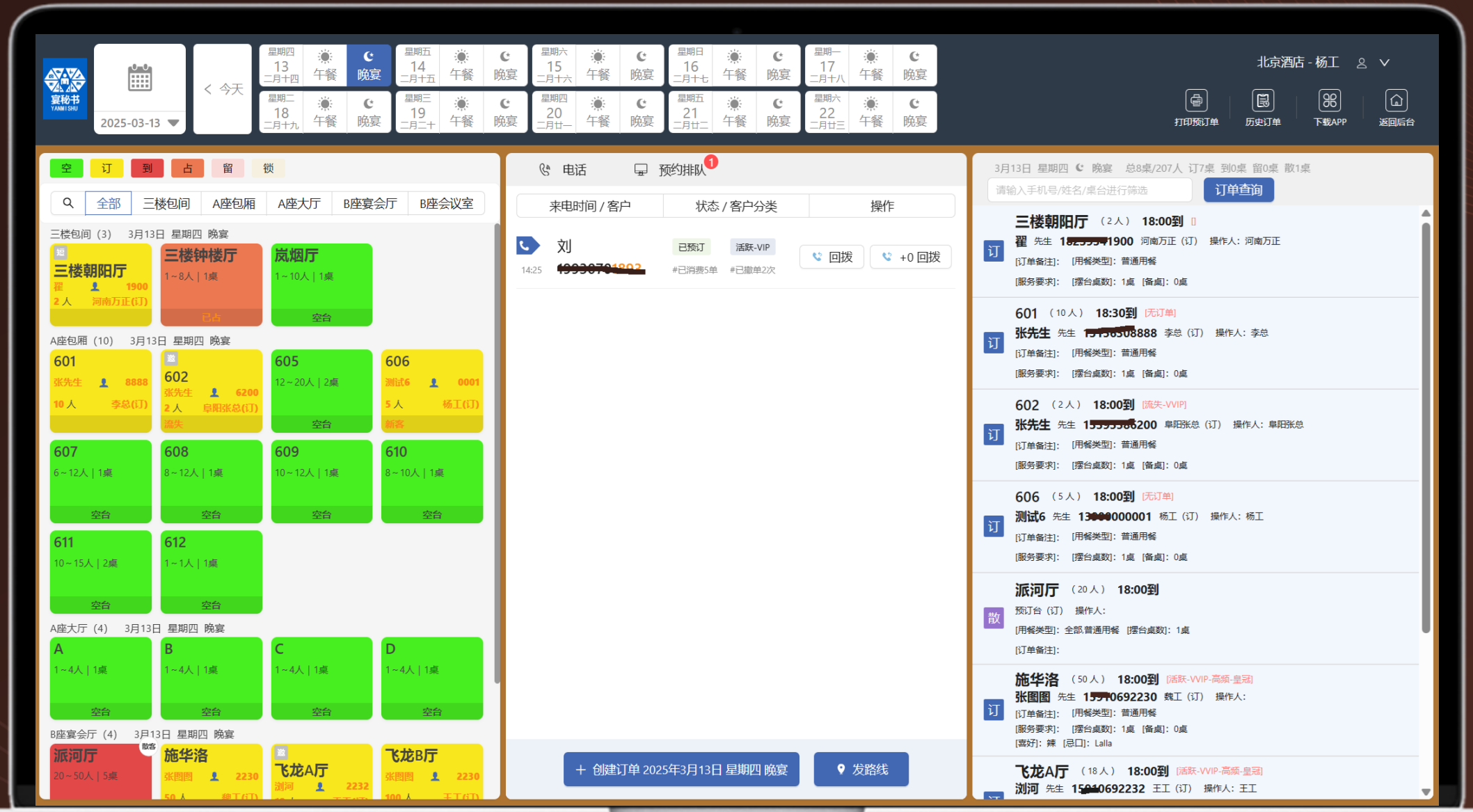
快捷预订

点击2下鼠标即可完成预订

- 多种预订方式，信息实时共享
- 预订即客户
- 自动识别客户
- 自动识别客源
- 自动发送预订短信
- 推荐空闲桌台
- 36宴邀请函
- 餐前核餐
- 打印预订通知单



全渠道预订管理 – 电脑端预订台



全渠道预订管理-手机销售App

1.首页



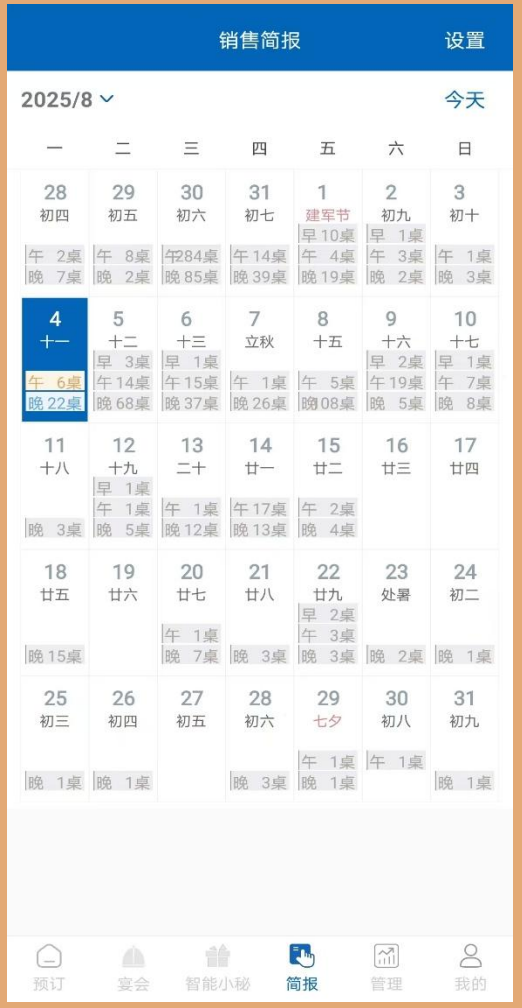
2.选择桌台



3.订单列表



4.销售简报



全渠道预订管理 – 客户画像 手机识别客户价值【活跃-沉睡-流失-新客】，ABC类，高频客户，重点关注









- 全渠道预订管理 – 客户画像 智能预订台识别客户价值【活跃-沉睡-流失-新客】，ABC类，高频客户，重点关注









全渠道预订管理 – 客户价值设置【活跃-沉睡-流失-新客】，ABC类，高频客户，重点关注

客户价值设置　客户分类设置

自动客户分类

最近 60 天 有订单的客户为： 活跃客户

最近 61 天 至 120 天 有订单的客户为： 沉睡客户

超过 121 天 无订单的客户为： 流失客户

活跃客户价值细分（RFM数据模型分析） 均值【最近就餐时间均值：30.38天，订单频率：5.14单，人均消费：12.88元 】

请选择运算方式： ☑ 人均消费运算

客户等级		满足条件			人数	就餐时间	消费频次	人均消费
		高于最近就餐时间均值	高于消费频次均值	高于人均消费均值				
重要	高价值	✓	✓	✓	9 人	8.00 天	28.44 单	¥ 10371.51
	可发展	✓		✓	2 人	23.00 天	1.50 单	¥ 2263.50
	需保持		✓	✓	1 人	46.00 天	7.00 单	¥ 2300.00
	待挽留			✓	4 人	54.00 天	1.00 单	¥ 1049.75
一般	高价值	✓	✓		8 人	6.00 天	25.50 单	¥ 1450.25
	可发展	✓			45 人	17.00 天	1.62 单	¥ 13.11
	需保持		✓		2 人	44.00 天	12.00 单	¥ 0.00
	待挽留				53 人	46.00 天	1.25 单	¥ 0.00

保存

全渠道预订管理 – 客户价值设置【活跃-沉睡-流失-新客】，ABC类，高频客户，重点关注



全渠道预订管理 – 客户营销36宴邀请函-展示效果【短信邀请函、微信邀请函】













CONTENT

五大模块

助力提升服务管理效率！

01

全渠道预订管理系统

智能预订、客户管理、销售管理、36宴邀请函

02

宴小秘智能应用模块

生日小秘、销售小秘、智能服务小秘

03

小程序预订系统

私域流量客户自助下单、门店接单、App接单

04

电子门牌系统

包厢门牌显示、当餐预订信息、就餐人数

05

数字化宴会管理系统

宴会看板、线索、商机、宴会单、收款、合同、报表

宴小秘智能应用模块-生日小秘书（新品）

1.生日小秘书入口



2.生日小秘书提醒



3.纪念日提醒



4.群发短信



宴小秘智能应用模块-销售小秘书（营销方案库、营销短信库、朋友圈文案库、办公文档库） （新品）

1.销售小秘书入口



2.营销方案小秘



3.营销短信小秘



4.朋友圈小秘



- **宴小秘智能应用模块-智能服务，解决服务问题（普遍存在走查，拍照，发信息，说训教，无留痕，无绩效）**

服务测评

自定义服务指标

自动派发任务

- 每日新客
- 每日核餐
- 餐后回访
- 每日巡房
- 每日客户资料完整度
- 餐中服务
- 每日客户备忘录
- 客户生日
- 客户纪念日
- 每日宴会服务
- 沉睡客户



例一、客户完善监督



日期:2024年11月16日
北路店:主管-李喜喜
1.餐后回访客户:0条
2.餐中新扩展客户:0个
3.今日本区域预订客户标签完善2个
4.本人生日资料完善0个;
5.纪念日(不是订餐人生日)完善:2条;
6.回访客户加微信:0个
7.生日客户唤醒动作:0个
8.沉睡顾客唤醒动作:0个

例二、生日宴巡查





例三、巡房检查







- **宴小秘智能应用模块-智能服务， 自定义服务指标，自动发放任务，强制预警提醒（未及时执行）**

服务测评

自定义服务指标

自动派发任务

- 每日新客
- 每日核餐
- 餐后回访
- 每日巡房
- 每日客户资料完整度
- 餐中服务
- 每日客户备忘录
- 客户生日提醒
- 客户纪念日提醒
- 每日宴会服务
- 沉睡客户提醒

1.服务测评指标



2.服务测评指标项



宴小秘智能应用模块-智能服务， 智能服务任务发放，服务执行填报，领导意见评定

1.任务发放提醒



2.待填报



3.已填报



4.领导评定



- **宴小秘智能应用模块-智能服务，服务任务事项明细表，领导意见评定**

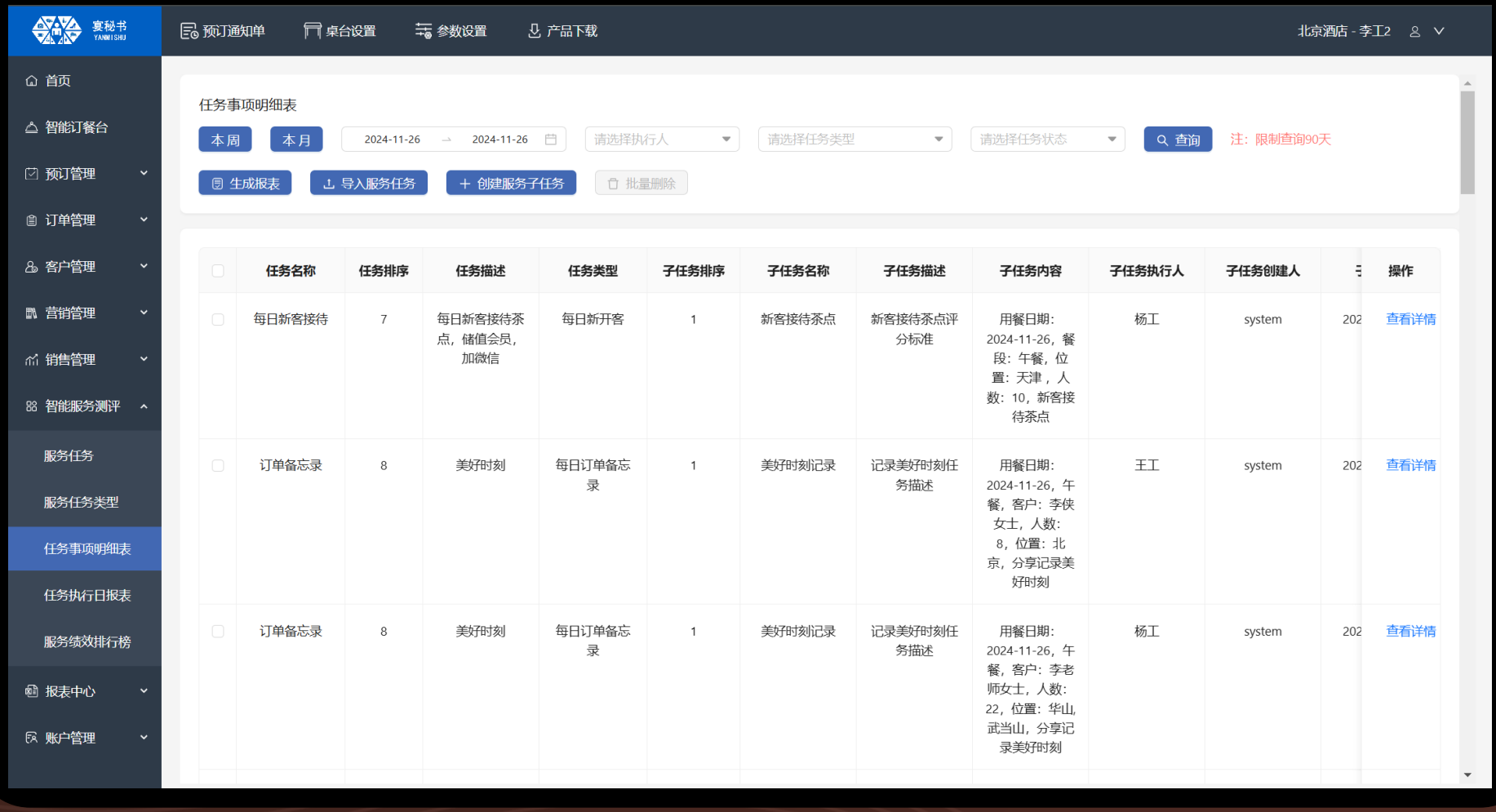
服务测评

自定义服务指标

自动派发任务

- 每日新客
- 每日核餐
- 餐后回访
- 每日巡房
- 每日客户资料完整度
- 餐中服务
- 每日客户备忘录
- 客户生日提醒
- 客户纪念日提醒
- 每日宴会服务
- 沉睡客户提醒

1.查询、录入服务数据　　2.导入服务数据　　3.生成明细报表



CONTENT

五大模块

助力提升服务管理效率！

01

全渠道预订管理系统

智能预订、客户管理、销售管理、36宴邀请函

02

宴小秘智能应用模块

生日小秘、销售小秘、智能服务小秘

03

小程序预订系统

私域流量客户自助下单、门店接单、App接单

04

电子门牌系统

包厢门牌显示、当餐预订信息、就餐人数

05

数字化宴会管理系统

宴会看板、线索、商机、宴会单、收款、合同、报表

小程序预订系统-在线接单（新品）

1.集团入口



1.预订入口



2.客户下单



3.客户下单



4.门店接单



CONTENT

五大模块

助力提升服务管理效率！

01

全渠道预订管理系统

智能预订、客户管理、销售管理、36宴邀请函

02

宴小秘智能应用模块

生日小秘、销售小秘、智能服务小秘

03

小程序预订系统

私域流量客户自助下单、门店接单、App接单

04

电子门牌系统

包厢门牌显示、当餐预订信息、就餐人数

05

数字化宴会管理系统

宴会看板、线索、商机、宴会单、收款、合同、报表

- 电子门牌系统-实时显示包厢信息（新品）





CONTENT

五大模块

助力提升服务管理效率！

01

全渠道预订管理系统

智能预订、客户管理、销售管理、36宴邀请函

02

宴小秘智能应用模块

生日小秘、销售小秘、智能服务小秘

03

小程序预订系统

私域流量客户自助下单、门店接单、App接单

04

电子门牌系统

包厢门牌显示、当餐预订信息、就餐人数

05

数字化宴会管理系统

宴会看板、线索、商机、宴会单、收款、合同、报表

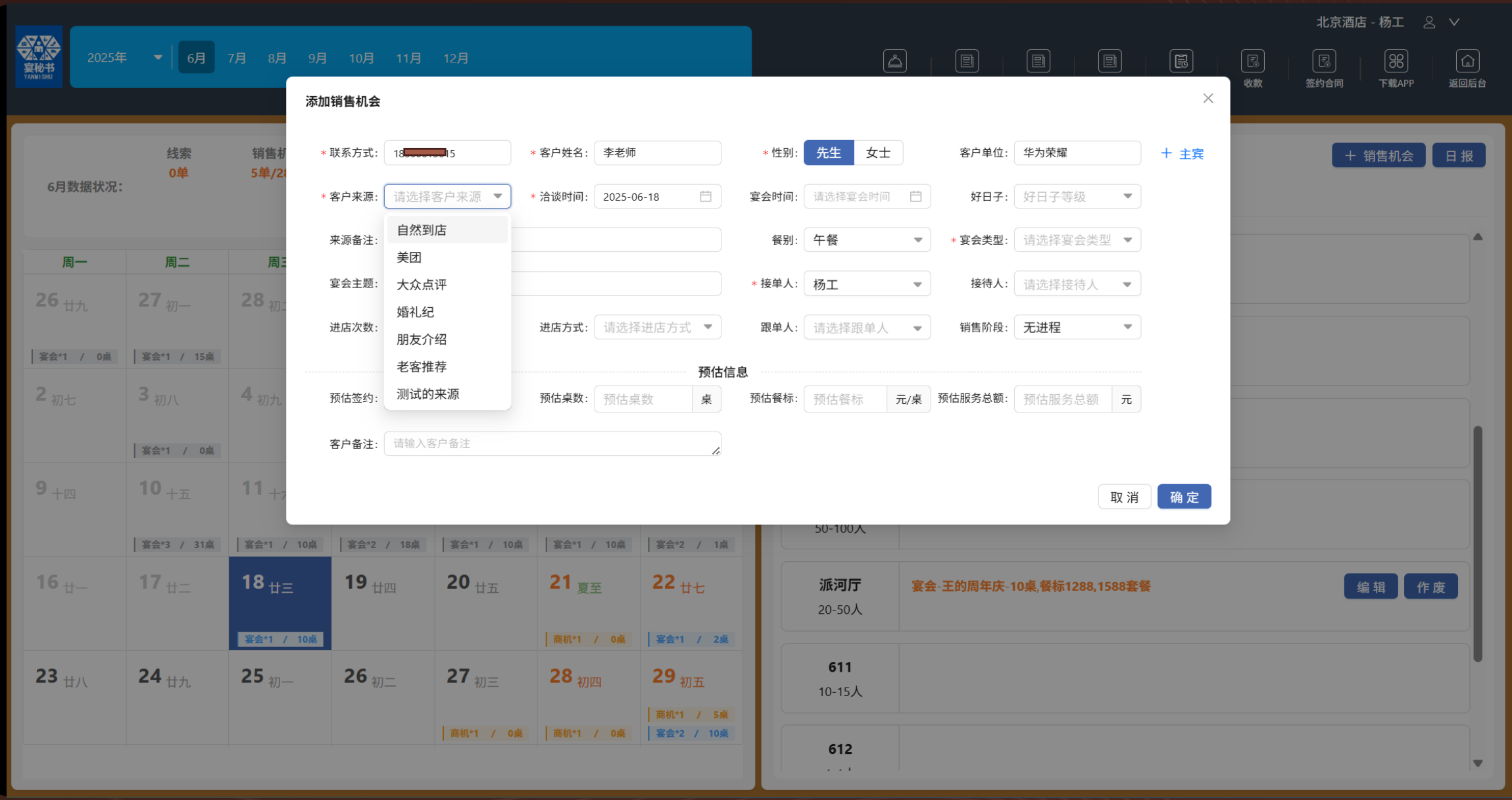
- 数字化宴会管理系统 – 管理流程化，电子化（解决手工登记，统计难，查询难，数据共享难，操作日志跟踪）



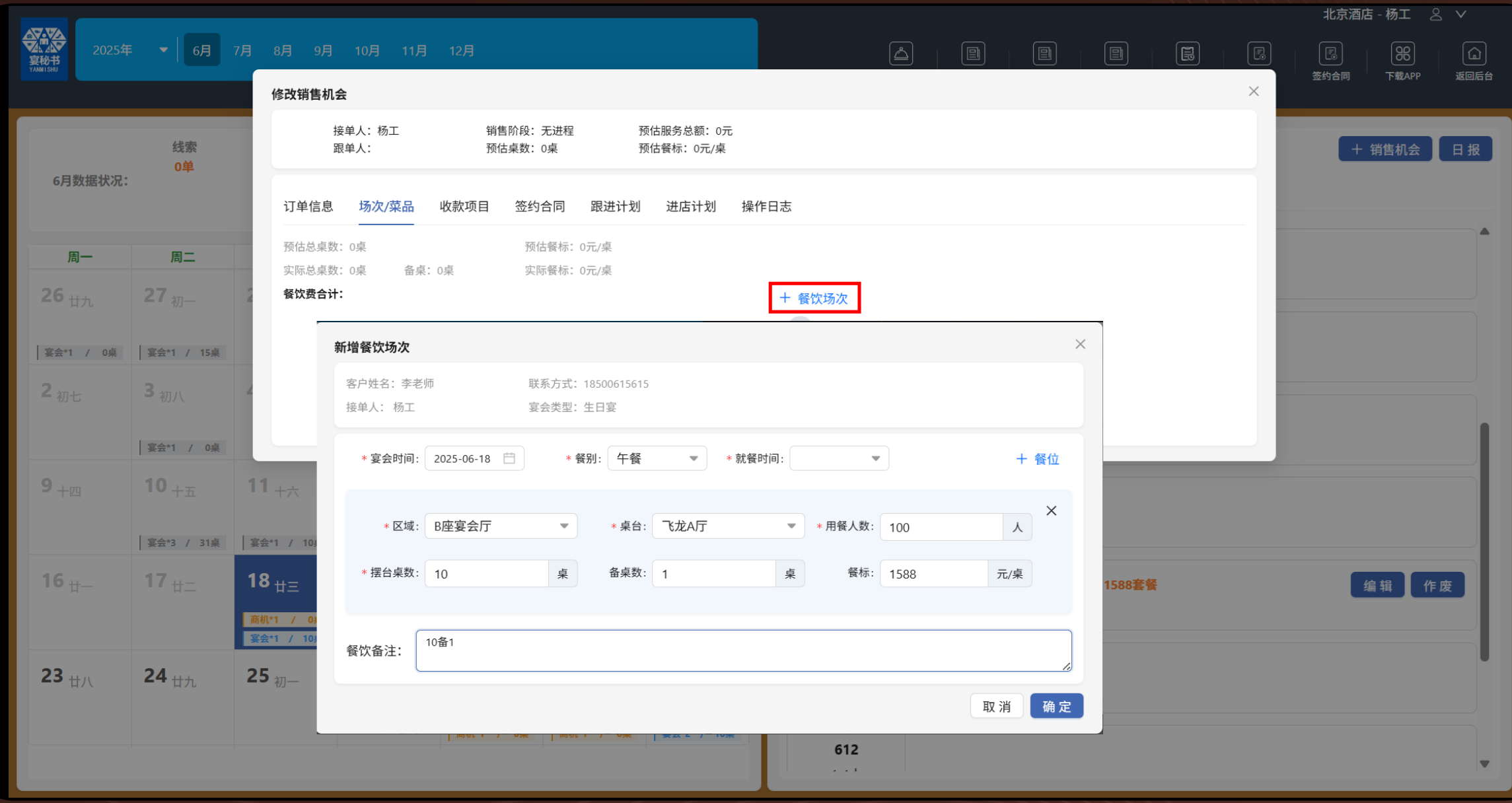
数字化宴会管理系统 – 管理流程化，电子化（宴会看板，线索登记，销售机会，宴会EO工单执行，操作日志）



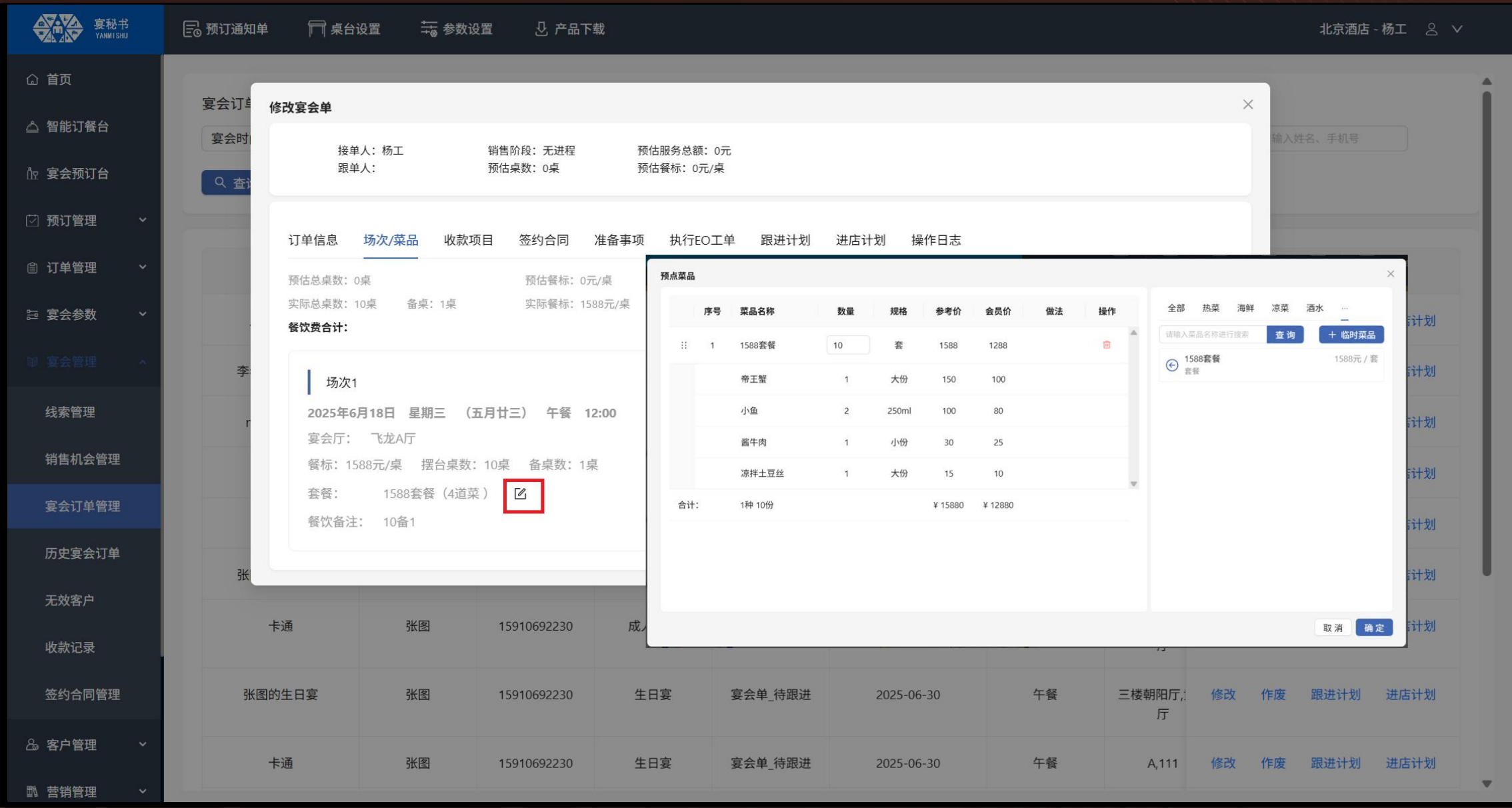
- **数字化宴会管理系统 – 管理流程化，电子化（宴会线索登记，销售机会转化，宴会EO工单执行，操作日志）**



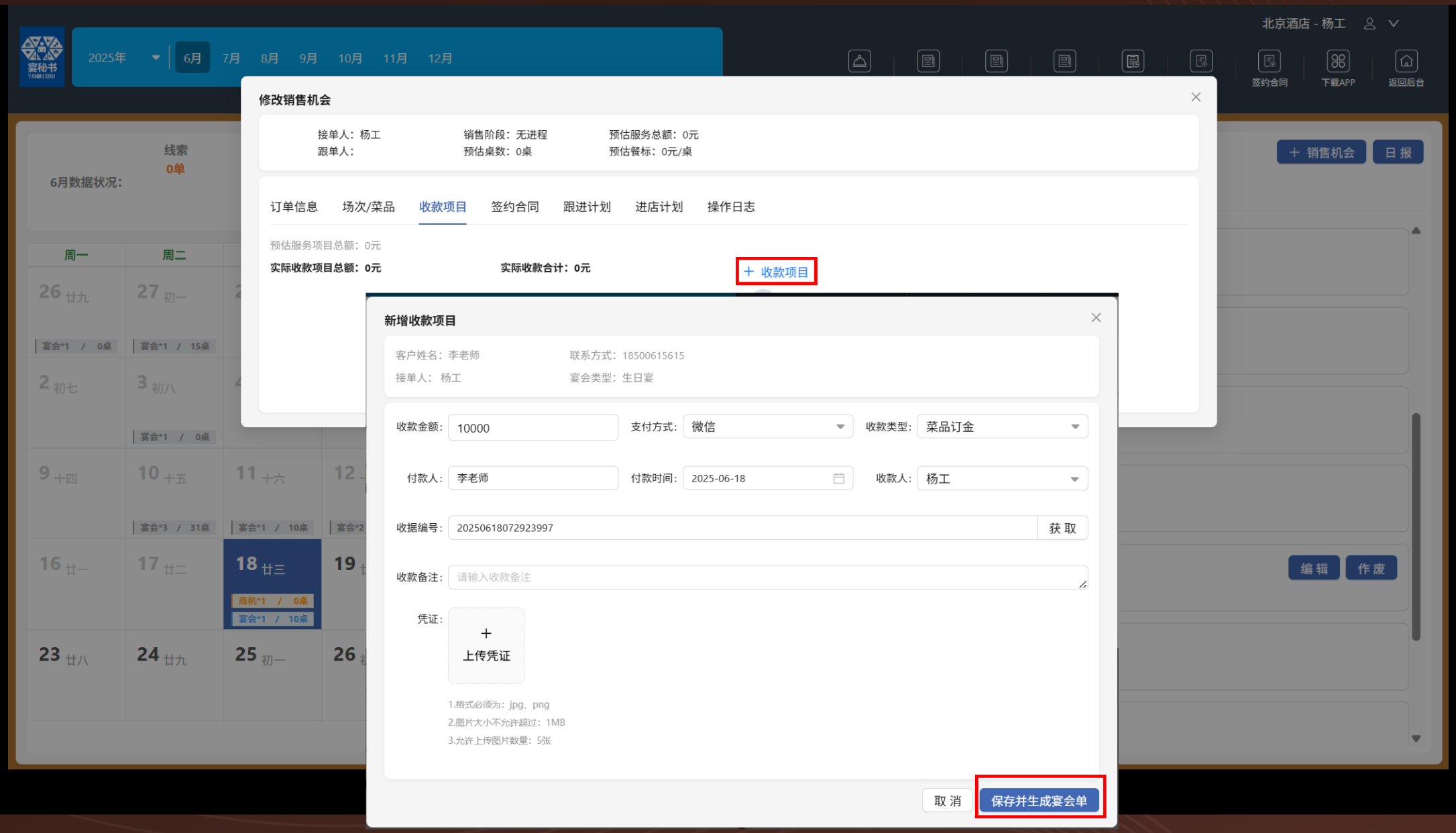
- **数字化宴会管理系统 – 管理流程化，电子化（宴会线索登记，销售机会转化，宴会EO工单执行，操作日志）**



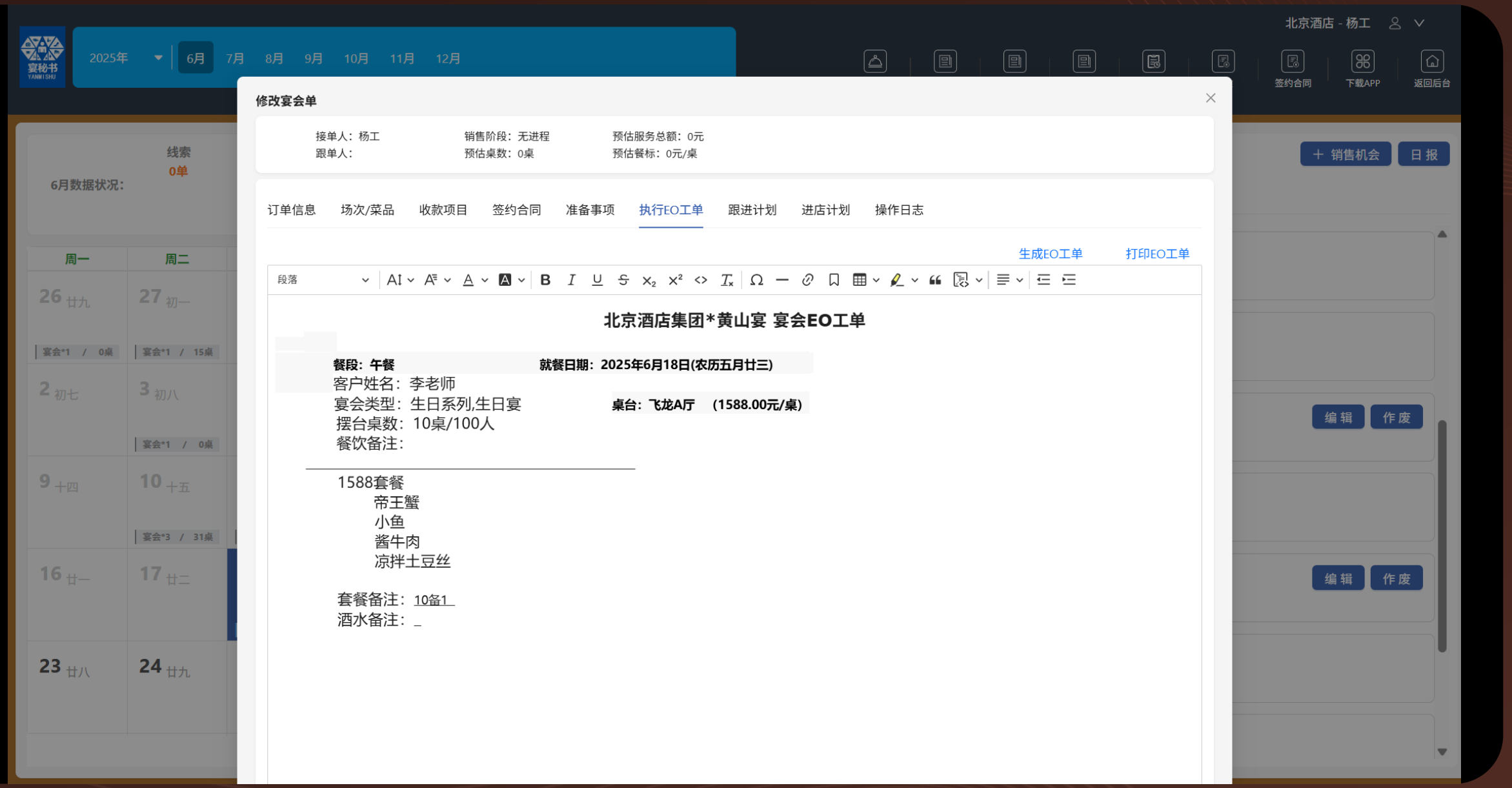
- **数字化宴会管理系统 – 管理流程化，电子化（宴会线索登记，销售机会转化，宴会EO工单执行，操作日志）**



- **数字化宴会管理系统 – 管理流程化，电子化（宴会线索登记，销售机会转化，宴会EO工单执行，操作日志）**



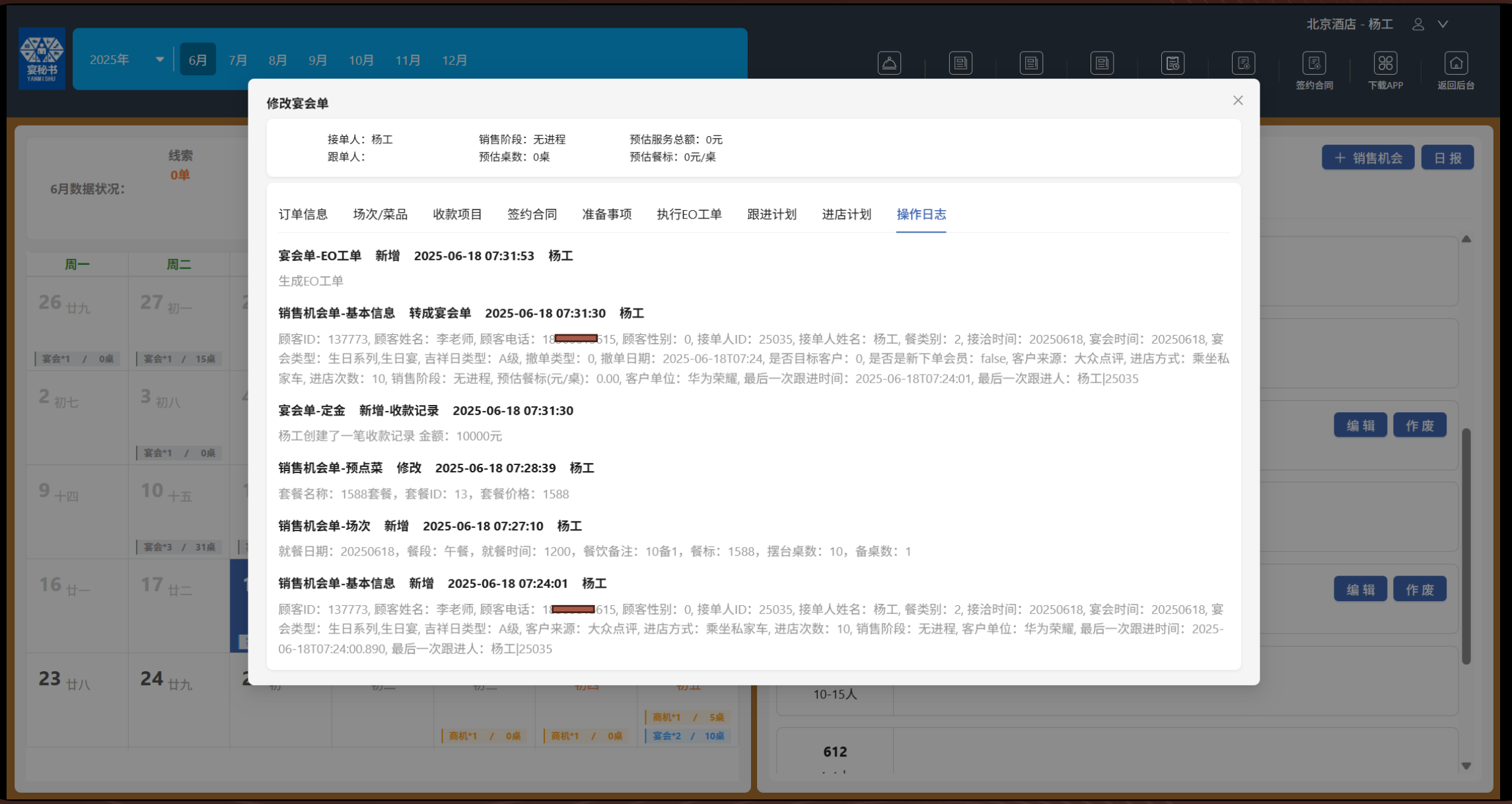
数字化宴会管理系统 – 管理流程化，电子化（宴会线索登记，销售机会转化，宴会EO工单执行，操作日志）



- **数字化宴会管理系统 – 管理流程化，电子化（宴会线索登记，销售机会转化，宴会EO工单执行，操作日志）**



数字化宴会管理系统 – 管理流程化，电子化（宴会线索登记，销售机会转化，宴会EO工单执行，操作日志）



数字化宴会管理系统 – 手机宴会管理（宴会看板，线索，销售机会，宴会单，收款记录）

宴会首页



销售机会列表



宴会订单列表



宴会看板



数字化宴会管理系统 – 手机宴会36宴邀请函-展示效果【微信邀请函】











数字化宴会管理系统 – 宴会销售小秘书（营销方案库，在线宴会登记） （新品）

1.销售小秘书入口



2.营销方案小秘



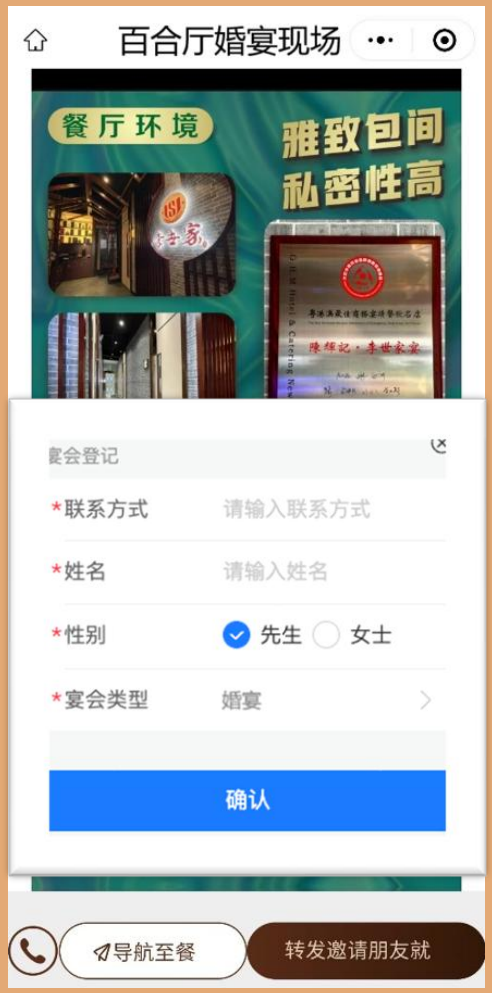
3.微信分享-营销方案



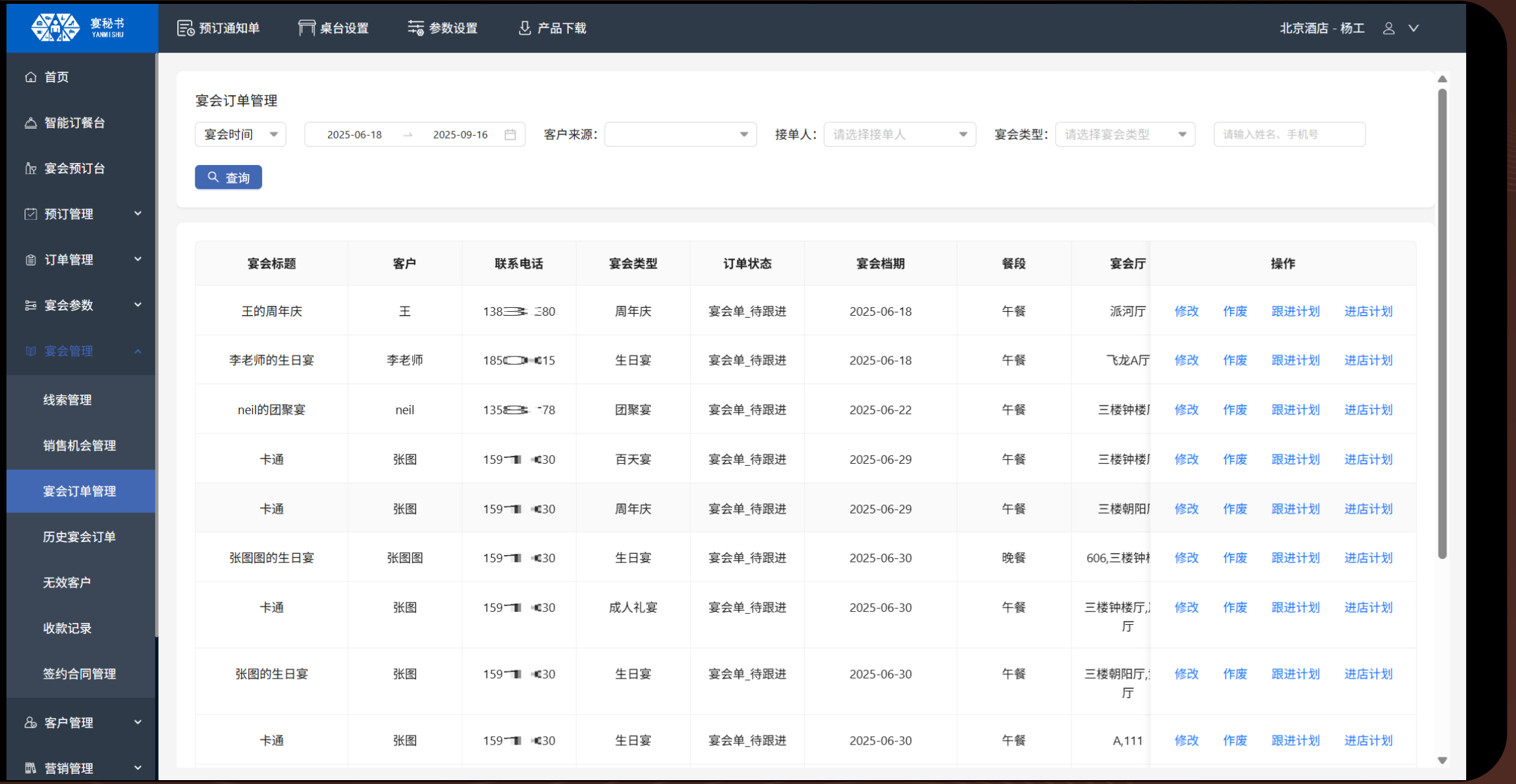
3.朋友圈分享-营销方案



4.客户在线登记



数字化宴会管理系统 – 宴会数据管理（线索，销售机会，宴会单，收款记录，合同记录，无效客户）



数字化宴会管理系统 – 宴会服务跟踪明细表（线索，商机，签约宴会单的过程跟踪记录）

宴会服务跟踪明细表（9-1至9-21）

序号	订单状态	客户来源	接单人	客人姓名	客人电话	宴会类型	举行日期	市别	厅面	预订餐标	摆台桌数	任务执行人	跟踪时间	跟踪任务	任务内容	执行结果	销售标签
1								午	金枝厅								
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	

- 数字化宴会管理系统 – 宴会来源分析，宴会类型分析（含销售经理分析）

客资来源分析

客户来源	单量	占比（%）	金额	占比（%）
个人抖音	3	2.9	125227	3.6
公司抖音	2	1.9	128347	3.7
微信朋友圈	17	16	465342	13
亲戚朋友	23	22	712795	21
朋友介绍	4	3.8	168087	5
外拓获客	10	9.7	502787	14
异业推荐	14	13.6	428696	12
员工推荐	1	1	44762	1.3
自然进店	27	26	788236	23

宴会类型分析

宴会类型	单量	占比（%）	金额	占比（%）
百天宴	3	2.9	125227	3.6
婚宴	2	1.9	128347	3.7
满月宴	17	16	465342	13
升学宴	23	22	712795	21
十岁宴	4	3.8	168087	5
周岁宴	10	9.7	502787	14
订婚宴	14	13.6	428696	12
寿宴	1	1	44762	1.3
谢师宴	27	26	788236	23

李经理-客资来源分析

客户来源	单量	占比（%）	金额	占比（%）
个人抖音	3	2.9	125227	3.6
公司抖音	2	1.9	128347	3.7
微信朋友圈	17	16	465342	13
亲戚朋友	23	22	712795	21
朋友介绍	4	3.8	168087	5
外拓获客	10	9.7	502787	14
异业推荐	14	13.6	428696	12
员工推荐	1	1	44762	1.3
自然进店	27	26	788236	23

李经理-宴会类型分析

宴会类型	单量	占比（%）	金额	占比（%）
百天宴	3	2.9	125227	3.6
婚宴	2	1.9	128347	3.7
满月宴	17	16	465342	13
升学宴	23	22	712795	21
十岁宴	4	3.8	168087	5
周岁宴	10	9.7	502787	14
订婚宴	14	13.6	428696	12
寿宴	1	1	44762	1.3
谢师宴	27	26	788236	23

数字化宴会管理系统 – 宴会销售分析

周期销售动态信息汇总表（9-1至9-21）

销售姓名	销售线索（前期）	进店访客	线上访客	老客介绍	朋友介绍	婚庆介绍	婚宴	宝宝宴	其他宴会	流失单量	成交单量	成交桌数
李彦瑾	23（3）	10	1	7	1	2	15	3	5	0	18	339
单丽	23（5）	10	6	7	0	0	13	1	9	3	19	264
高承国	25（3）	21	2	1	0	1	20	1	3	2	20	308
合计	**71**	**41**	**9**	**15**	**1**	**3**	**48**	**5**	**17**	**5**	**57**	911

宴秘书服务管理流程

A:软件落地实施服务

- **宴秘书服务工程师**
  基于门店现有管理及流程，实施配置并培训门店员工使用操作流程。

B:顾客销售服务

- 宴秘书培训老师
  到店梳理并协助门店搭建实现数字化销售流程管理

阶段	功能	目标	内容
第一阶段	会预订，换桌，加桌，撤单等	使用各端熟练操作预订、撤单等基本功能。	安装电脑端，手机端，智能电话端
			使用培训说明书，及实操功能
第二阶段	会使用顾客画像服务	会熟练填写客户档案。 会快速准确填写用餐类型。 会复核每单金额和人数。	设定客户关键信息，快速打开填写页面，完成客户档案填写工作。
			掌握所有用餐类型，明确客户用餐类型的判断标准，准确选择用餐类型。
			准确查找历史订单，每日核对订单金额及人数、业绩归属人。
第三阶段	会看数据	熟练数据的重要性	订单数据
			客户数据
			员工数据
第四阶段	会分析报告	会用数据分析。	熟知订单分析
			熟知客户数据分析
			熟知员工数据分析
第五阶段	会提改善方案	提出改善性建议。	提出明确改善目标需求。
			制定改善方案流程。

THANKS

希望能帮到您！

助力提升服务管理效率！

