

vip会员管理制度细则

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/b0ae522c6b7e515fe612a3eff071f7d7.html>

范文网，为你加油喝彩！

为促进客户消费，增加公司的经济效益，应制定规范的vip会员管理制度细则。下面这3篇vip会员管理制度细则_vip会员管理制度细则是为您整理的vip会员管理范文模板，欢迎查阅参考。

vip会员管理制度细则 篇一

一、会员卡的办理

- 1、您成功获卡后，即可轻松成为***超市会员。
- 2、新店开业前，***超市将免费为您办理会员卡一张。
- 3、您在***超市一次性购物满五十元以上(单张小票)或交工本费5元，可到门店客户服务中心申请办理会员卡一张。
- 4、出示有效证件(身份证、学生证、军人证等)，如实、完整的填写***会员登记表。

(注：如出现少填、错填、内容虚假等问题，会员登记资料将视为无效。)

二、会员卡的使用

- 1、会员卡的使用权限将会员登记表填写完成后的一周内开通。
- 2、持卡人在***超市购物付款时，须在扫描商品之前出示“会员卡”，即可享受到特定商品的会员价格，并将每次的购物金额进行累计记录。
- 3、内部员工不允许办理和使用会员卡。
- 4、团购与促销商品均不参加会员积分活动。

三、会员积分管理制度

- 1、会员卡的积分分值换算：购物金额每消费1元计1分；
- 2、烟酒及特价商品的消费不计入积分，大件商品(如家电、服装等)，每消费50元计1分。

3、积分周期：一个年度为一个积分周期，第二年积分从零开始，进入一个新的积分周期。

四、会员享有待遇

1、会员专享价格，***超市将不定期推出折扣、买赠或新品促销等活动，超低价商品仅供会员购买。

2、会员生日当天，凭会员卡和有效身份证明可免费领取一份生日礼物。

3、享受积分换物奖励，按照会员卡的积分数额，换取相应分值的礼品。(具体使用方法参见第五条)

4、每月举行一次会员答谢周(暂定每月最后一周)，每次会员专供商品10个，其中生鲜4个、食品3个、百货3个。会员商品将以进价或低于进价销售。

5、每年举行一次会员年会，大型会员让利活动。

五、会员卡积分使用方法：

每季度组织一次积分换物活动，届时会将积分超过1500分的会员资料张贴于门店公告栏，积分达到相应分数的会员即可到办理会员卡的门店领取礼品(请持卡人本人持办理时的有效证件和会员卡)：

消费积分满1500分，可兑换20元折扣券一张；

消费积分满4000分，可兑换50元折扣券一张；

消费积分满8000分，可兑换80元折扣券一张；

消费积分满10000分，可兑换100折扣券券一张。

会员积分换物完成后，相应的积分数额将被扣除。

vip会员管理制度细则 篇二

VIP客户目标设定：河南中高层人士

VIP客户管理的目的：从实现“精确管理、精细营销”为目的，将网站的文化、品牌理念一点一滴渗透到目标客户心里，将客户对网站品牌认可度提升到忠诚度这一级。

VIP客户划分办法及策略：将目前的登记客户实行分级，拟设A、B、C、D四个等级，年平均消费在X元以上的客户为A类客户；年消费在X1元以上，X元以下的为B类客户；年消费在X2元以上，X1元以下的客户为C类客户；年消费在X2元以下的客户为D类客户。A类客户基本上一年能在网站合作商家消费X次以上，有相当的经济实力，该类客户是我们真正意义上的VIP客户。对该类客户我们的策略是重点关照，促其连带销售。一方面促其购买新款产品服务的频率，更主要的是向这类客户推出高级定制的概念。促其年消费金额从X元向万元方向去转化，成为金牌客户。

这类客户钱不是问题，关键是心里的感觉。我们就是要通过一系列的人性化服务，让客户从心里有一种VIP感觉。让客户从心里从认可品牌转化为信赖公司、信赖品牌。B类客户是重点发展的客户，有一定的经济实力。只要跟踪得力，完全能够转化为A类客户。这部分客户基本上一年购买网站服务的频率是两次。她们对时间成本很重视，自我保护意识很强，同时对产品服务又比较敏感，她们对品牌是认可的。我们对这部分客户主要是依托店内对该客户熟悉的店员对她们进行紧密跟踪，这类客户一般情况下分化为两大类：一种是直接转化为网站的金牌客户，另一种是转化为普通的A类客户。C类客户经济情况可以，比较认可我们的品牌，但谈不上忠诚。她们对公司的品牌有期待，有要求。我们一定要通过一线导购，把她们的心理需求搞清楚。这一部分人群的心理需求是多样化的，绝不仅是价格问题。因为这一部分人群基本上占客户中的大多数，有必要就其心理特点作一个总结：喜欢占小便宜，但又好面子，怕别人看出来；喜欢品牌的品味，但又没有多少钱。这类客户的对付办法通常是以价廉动之，以礼诱之，以情煽之。因此对此类客户一般是合作商家们的配合，共同出击，打组合拳。对于D类客户基本上一年只买网站一次服务，随机性很大，属于散客的居多，只能使逐步培养其对品牌的认知度，从而转化为认可度，因此导购一定要在第一线把其资料搞清楚，便于总部的人跟踪服务。

VIP客户服务细则：A类客户集中到网站和合作商家统一管理和服，要求：

- 1、一个月定期电话沟通一次；
- 2、客户生日当天必定能收到商家的祝福鲜花；
- 3、重大节日必能收到公司的'短信祝福；
- 4、公司有什么良性信息第一时间以短信通知客户，包括新品发布；
- 5、客户提出的意见必须在24小时内予以回馈。

B类客户最好是通过导购的关系逐步过渡到合作商家来负责，与A类客户相比，上面的五项服务都有。

C类客户管理以导购为主，商家为辅，可享受3.4.5项服务，电话咨询基本上3个月一次。

D类客户公司总部暂时不用责成专人管理。

VIP客户的发展办法：可以运用联名卡的办法，可在短时间扩大公司的VIP会员数量。因为一些公司它本身的会员就很多，比如E龙公司，我们既可以为公司的会员提供了一项增值服务，同时又能让一部分客户知道我们公司，知道靓诺的品牌。

VIP客户的收益分配：合作商家对VIP客户的管理实行数据库管理办法，和以后的ERP系统相协调，每个月统计一次，凡购买产品服务的客户，其销售金额计入导购的名下，享受相应的提成办法；凡是通过定制的高级服务，导购和合作商家的专员按照一个比例分配来享受提成。

VIP客户监督检查机制：合作商家负责VIP客户的业务人员，每月要有一个VIP客户的营业报告，要有任务要求，具体落实情况等。

VIP会员积分卡的申请程序

1. 费者向管理人员索取申请表；

2. 申请表核准后派发VIP会员积分卡，登记卡号；

3. 部将积分卡存档备案。

会员积分卡的办理、挂失及补办

1、办理VIP会员积分卡需持有效证件(身份证、护照、驾驶执照、军官证等)、本人家庭电话号码或常用移动电话号码，凭在合作商家消费账单及当日消费满X元的单张收银小票至总服务台，按要求如实填写《小康网站VIP会员积分卡申请表》，即可办理。

2、每一位顾客填写申请表后，由客服人员发给一张小康网站VIP会员积分卡。

3、会员积分卡不得涂改、转借、抵押或损坏。

4、每次结帐前顾客应出示会员积分卡，如不出示积分卡，则视为自动放弃积分。

5、享受团购优惠的顾客不再享受积分。

6、帮VIP会员在店外代购的商品不计入积分。

7、会员积分卡遗失凭办理者本人有效证件(身份证、护照、驾驶执照、军官证等)挂失补办，遗失卡的积分转移到新卡。

VIP会员积分卡使用细则

1、VIP会员积分卡享有VIP会员待遇，在与小康网站合作的联盟商家消费享受X折优惠。

2、VIP会员积分卡享有积分权力，以结账时的总金额，每X元人民币积1分，消费不足X元不予积分，积分不保留小数位。

3、积分可兑换礼品，礼品以合作商家具体实物为准。

4、积分兑换取礼品不开票。

5、VIP会员卡不同时享受其他优惠，若店内有其他优惠活动只可选择其一。

6、兑换礼品品种以各店店内礼品展示或海报公示为准，领取积分兑换礼品后不再进行退换。

7、每年1月1日至12月31日为一个积分年度，从次年1月1日起该年度的积分将自动“清零”，开始新一年度积分，顾客所持会员积分卡在下一年度仍然有效。

8、由于会员原因未能积分的，不补记积分。

积分兑换步骤

- 1、顾客凭小康网站VIP会员积分卡和办卡时所持有效证件(复印件)到指定门店参加积分回馈活动。
- 2、兑换10000分以上的奖品时，需提前10天预约。
- 3、顾客需在12月31日前办理完积分回馈手续，在规定时间内未参加回馈的顾客，视为自动放弃，逾期不予补办。

补充规定：

- 1、请按本规则使用积分卡，小康网站保留撤销积分卡的权利。
- 2、小康网站保留随时更换同等价值礼品的权利及制订相关标准的权利。
- 3、小康网站保留对本规定修订、撤销及更改回馈标准的权力，并以公告形式另行通知。
- 4、小康网站保留对此规则的最终解释权。

VIP会员积分卡卡背面内容

持卡人为小康网站VIP 贵宾客户，请在结账前出示本卡。

凭此卡在小康网站合作商家加盟店消费享受X折优惠，结账总额存入积分卡(X元人民币=1分)。

积分可在小康网站合作商家加盟店换礼品，兑换礼品以各店礼品展示或海报公示为准，积分卡使用细则见各店店内海报。

VIP会员积分卡只限在合作商家现金消费时使用。

小康网站享有本VIP会员积分卡最终解释权。

vip会员管理制度细则 篇三

一、实施范围 限在公司指定的商场直营专柜实施

二、VIP会员申办条件及程序

1、申办条件：

VIP会员：凡在商场直营专柜消费购物(不限金额)，以顾客手机号码作为顾客的VIP会员账号。

2、申办程序：

1) 顾客消费达到以上申办条件时，由专卖店指导顾客填写《VIP申请表》，确认无误后将申请表交客户中心审核备案，顾客自动获得VIP会员资格。

2) 顾客姓名、手机号码、身份证号码、通讯地址为必填项，资料准确无误方可办理。

3) 顾客消费记录必须由顾客及导购员签字确认方可办理。

三、VIP会员的权益

1) 购买专柜8折以上产品，享有实际消费金额的8.8%返利，该返利金额直接存入顾客VIP账号，作为顾客同等数量的消费积分；

2) 购买专柜8折以下(含商场关于节假日、店庆、周年庆等各种主题的促销、让利、回馈活动)，5折以上的产品，享有实际消费金额的5%返利，该返利直接存入顾客VIP账号，在顾客下次购物(在顾客需要的情况下)时，折抵顾客购物现金使用；

3) 购买品牌5折以下(含商场关于节假日、店庆、周年庆等各种主题的促、赠“满减”、送券，等，活动以及品牌自行发起的品牌特卖活动)的产品，享有实际消费金额的2%返利，该返利直接存入顾客VIP账号，在顾客下次购物(在顾客需要的情况下)时，折抵顾客购物现金使用；

4) 顾客生日当天购买可享受上述条件规定的双倍返利积分

；

5) 享受产品整烫、修改服务(技术许可范围内)；

四、VIP会员积分规则与兑换

1、积分规则：

1) 顾客购买产品实际支付金额，1元=1分；

2) 积分抵扣金额部分，不能重复积分

2、积分兑换：VIP会员顾客在购物时，可以咨询专柜服务导购或店长并提供VIP会员账号(即顾客手机号码)，即可知晓可用积分余额。顾客可以根据自身需要，在可用积分余额的范围内，选择抵扣积分金额

七、VIP会员积分 使用规则

1) 顾客本次消费产品所产生的积分，不能抵扣本次消费；

2) 本次消费抵扣的积分只能是本次消费之前累积的积分(顾客可以根据自身的需要一次性抵扣之前累积的全部积分，或者在本年度分若干次抵扣之前累积的全部积分)；

3) 顾客VIP会员账号可以在顾客许可的同事、朋友、亲人之间共同使用；

4) 顾客的同事、朋友、亲人可以以顾客名义消费，并将积分计入顾客VIP会员账号；

5) 顾客的同事、朋友、亲人以顾客VIP账号消费抵扣账号内积分时，专柜工作导购应以电话形式征得顾客同意。同时，专柜工作导购需要要求本次积分受益人在积分使用确认表上留下姓名、身份证号码、家庭住址、手机号码，并签名确认；

6) VIP会员积分不能跨年度使用，每年12月31日，所有VIP会员积分自动归零；12月31日当天消费，按实付现金金额计算积分，划入第二年度VIP会员账号；

7) 1分=1元；

八、VIP会员账号有效期限：

1)会员账号内积分当年度有效；

2)会员账号无限期有效；

读书破万卷，下笔如有神。以上这3篇vip会员管理制度细则_vip会员管理制度细则是来自于的vip会员管理的相关范文，希望能有给予您一定的启发。

更多 范文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发