

奶茶店营销策划书



相约一家人

“相约在这里 就是一家人”

相约一家人®

策划机构：人力161班

周杏贤（201610974137）

谭梨以（201610974129） 许冰（201610974131）

陈清源（201610974132） 杜文媛（201610974133）

密级：公开

策划完成日期：2017年11月12日

一.前言

奶茶作为一种时尚饮品，越来越受到大众的追捧。随处可见打包或者捧着奶茶游街的大众，其中年轻人尤为居多，这更加看出了奶茶行业的发展空间之大。而在仲恺校园，喝奶茶已成为大学生的日常消遣，越来越受到大学生的喜爱。在我校附近，奶茶行业的发展潜力巨大，因为我校大学生对奶茶的需求稳定增长。茶饮是一个投资热点，进军奶茶市场是将会带来巨大的收益。

然而，在仲恺海珠校区附近的奶茶店也不少，且经营时间也较长，相约一家人进军奶茶行业所面临的挑战也是非常大的。因此，一份可行的市场营销策划书能帮助相约一家人在我校附近的奶茶行业中脱颖而出，获得一定的市场份额。

在本方案中，我们根据问卷调查的数据，对相约一家人进行环境分析，用SWOT分析的方法来分析相约一家人内外部环境的机会与威胁，优势与劣势。从而确定营销目标和制定正确的营销战略和营销组合策略，使营销的行动方案更加可行。我们从理论的高度予以深层次的剖析，希望相约一家人能受到广大师生的喜爱，获得长久的成功。

二.目录	
二.前言.....	1
二.目录.....	2
三.概要提示.....	3
四.企业概况.....	4
五.环境分析.....	5
(一) 市场状况.....	5
(二) 竞争状况.....	5
(三) 分销状况.....	6
(四) 宏观环境分析.....	6
六.SWOT分析.....	7
(一) 优势分析.....	7
(二) 劣势分析.....	7
(三) 机会分析.....	7
(四) 威胁分析.....	8
七.营销目标.....	8
(一) 财务目标.....	8
(二) 销售目标.....	8
八.营销战略.....	9
(一) 目标市场战略.....	9
(二) 竞争战略.....	9
(三) 产品开发战略.....	10
(四) 多角化战略.....	10
九.营销组合策略.....	10
(一) 产品策略.....	10
(二) 价格策略.....	11
(三) 渠道策略.....	11
(四) 促销策略.....	12
十.行动方案.....	12
(一) 组织机构.....	12
(二) 营销方案.....	13
(三) 营销预算表.....	14
十一、策划方案控制.....	14
十二、结束语.....	15

三.概要提示

环境分析

- 企业内部环境分析
- 外部环境分析
- SWOT分析

市场营销分析

- 分析产品适应市场
- 分析价格促消费
- 分析渠道提效率
- 分析广告与促销抵销量

目标定位

- 财务目标
- 销售目标

营销战略的制定

- 行动方案
- 预算方案控制

四.企业概况

相约一家人靠近仲恺农业工程学院海珠校区，位于北区后街，地理位置较好，人口密集。面铺大小约45平方米，主营糖水、饮品还有小吃等。主要的目标对象是仲恺学生。不仅主打店面销售奶茶，还支持外卖订送。简约舒适的店面环境，营造出一种健康、卫生、共享、温馨的环境氛围，为学生部门聚会提供舒适的场所。因附近的心怡糖水的口碑与竞争力都比其略高一筹，相约一家人的奶茶市场占比份额小，受到的竞争压力非常大。

五.环境分析

(一) 市场状况

- 1.如今奶茶行业的竞争比较激烈，仲恺后街平均有三到四家的奶茶店，同时我们也可以看出市场的需求量是很大的。不然这些店铺也不可能生存下来，所以只要能够打响店铺的声望还是有利可寻的；
- 2.如今的奶茶店已经非常普遍，所以要想在这个市场生存下去就必须打起自己的招牌，所以品牌效应很重要，我们要做到别人没有的，与众不同，这样才能够吸引到顾客，除了质量保证，服务态度也非常重要。我们在服务态度上面也要让顾客满意，让他们愿意下次再来消费，同时接受更多的人前来消费。这两点是吸引顾客最为重要的因素；
- 3.同时，选址位于学校附近，人流量较大，同时学生为奶茶主要消费人群，租金虽然相对较高，但有足够的价值。

(二) 竞争状况

相约一家人的主要竞争对手有心怡糖水、亦夏坊、哆啦A梦奶茶店、益茶。下面我们将并逐项分析它们的规模、目标、市场份额、产品质量、营销战略和其他特征。

心怡糖水：心怡糖水的规模不算大，但是心怡糖水里的饮品选择多，价格较高，量多质好，非常受到学生团体的欢迎。心怡位于仲恺北区后街，不仅吸引广大学生，还吸引附近居民和外来游客的光顾，但其主要的目标对象是仲恺学生。心怡糖水创办已有3年之久，以其良好的口碑和舒适的环境吸引了广大的学生回头客。在仲恺附近的奶茶市场上，心怡糖水的市场份额约占四成。

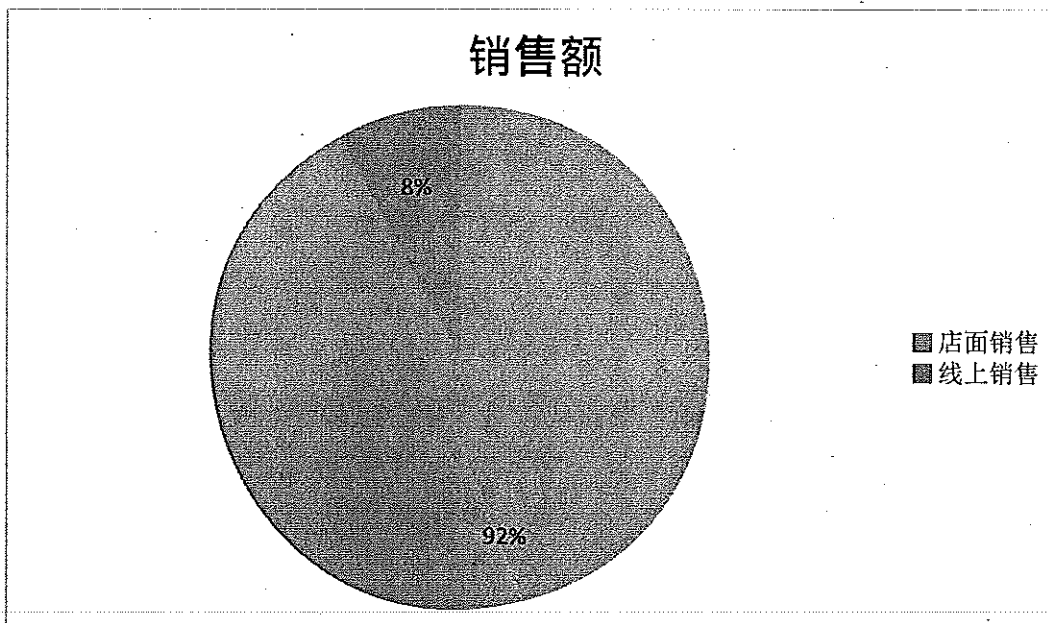
亦夏坊：位于仲恺南区附近，主要的销售对象是仲恺学生。店面规模比相约一家人大，是学生部门聚会的选择店铺之一，也是仲恺学生夏日饮品和夜宵的主要选择。亦夏坊不仅主打店面销售奶茶，还支持外卖订送。虽创办时间短，但发展潜力巨大。因其地理位置，消费群体也仅限于南区学生。市场份额约占一成。

哆啦A梦奶茶店：位于北区饭堂1楼，店面不大，以哆啦A梦为主题，主要面向仲恺北区的师生。由于创办时间较短，发展还不够完善。其营销战略以哆啦A梦为主题，以独特的主题和干净的店面吸引北区学生。由于其位于北区饭堂校内，地理位置较其他奶茶店好，加上奶茶的选择种类也多，味道独特，也在仲恺附近的奶茶市场上占了一成的市场份额。

益茶：店面12平方米，主要面向仲恺学生、大元帅府游客以及外卖等为待拓展客源。奶茶店因其味道好、分量足而在学生消费群中树立良好的口碑。以物美价廉来吸引消费者是益茶

的主要经营战略，市场份额约占两成。

（三）分销状况



相约一家人通过店面销售方式来销售奶茶及其饮品，从经营以来总的销售额的数据来看，店面销售是主要销售途径，是很重要的销售方式。

（四）宏观环境分析

奶茶属于大众消费品，消费者甚多，主要以青少年学生为主，不管是现在的市场需求还是未来的市场需求都极大，不过奶茶店行业竞争也很激烈。我们必须做出特色才能不被淘汰，才能在行业中脱颖而出。目前奶茶店口味大多雷同，所以我们要想做的出色，必须创新，例如增加新的口味、使用奇特有趣的杯具，让顾客耳目一新。同时要注重奶茶店的卫生，让顾客一走进奶茶店就有一种干净清新的感觉。

由于类似的店众多，进入该行业比较困难，而且大多顾客有惯性消费心理，取得行业竞争优势比较困难。在开业前期以高质量低价格和良好的人脉关系来取得进入市场的通行证，此外要以产品的质量为主，这样才能积累良好的口碑，留住更多的回头客。

六.SWOT分析

（一）优势分析

- 1.现有的奶茶店店面装潢简单温馨，给人的印象深刻；
- 2.奶茶品种丰富，口感较较好，产品开拓上持续创新；
- 3.系列奶茶，价格偏低，品种丰富多样，口感不错，入口丝甜；

-
- 4.店内销售及服务一定程度上能够吸引更多的消费者；
 - 5.除奶茶外还有众多其它饮品，夏天是冷饮，冬天是热饮，因此销售量受季节限制不大。

(二) 劣势分析

- 1.奶茶营业面积有限，提供服务范围有限；旁边大部分都有其他奶茶店，有一定的竞争压力；
- 2.新店开业部分学生对于其基本情况诸如口味等了解不多，一定程度上影响销售额；
- 3.产品创新对于热衷于传统奶茶产品的消费者来说，不易接受；
- 4.宣传覆盖度低，公众号没有开发，外卖APP没有开发，线上宣传少与学校社团联系少
- 5.店面位置较偏离，吸引力不够。
- 6.套餐的种类少，选择性不强，面对的客户不全面

(三) 机会分析

- 1.市场远未饱和，存在着较大的利润空间及数目较为庞大的奶茶消费群，市场前景广泛，且目前竞争对手实力及数目均有限；
- 2.良好的口味、认真的服务态度，专业的操作水平在同学中树立了好较的口碑； 3.虽然营业面积有限，但有着优美的室内环境，耳濡目染中能给同学留下良好的印象（特别是跟其他奶茶店店面相比），更显竞争优势；
- 4.产品外包装独特，种类丰富，口味独特，有一定的竞争优势。

(四) 威胁分析

- 1.竞争对手有其固定范围的消费群，且绝对不会甘心奶茶市场份额的减少，一定会采取相应措施；
- 2.随着各类食品供应种类及数目的不断增加，消费者可供选择的领域越来越广，选择余地越来越大，产品差异化不够，饮料类诸如可乐、橙汁、椰汁、牛奶、纯净水等一定程度上瓜分了本已有限的需求市场。
- 3.奶茶系高脂肪、高热量食品。当今社会的审美观念（苗条为美——尤指女生）及较为风行的减肥趋势无疑让部分奶茶消费者（尤指女性）忍痛割爱，对其说“不”。

七.营销目标

小到地摊，大到企业，要想在日益竞争激烈的市场里脱颖而出，必须要根据自己的经

营成本、竞争对手、产品特点等制定适合自己的营销目标。合理的营销目标可以帮助企业不断的走向成熟，从而实现企业的最大价值。因此我们结合了上面对相约一家人的市场分析、SWOT分析等制定了未来要达到的财务目标和销售目标。

（一）财务目标

奶茶店的营业额在两年内提高20%，利润率提高10%以上，每个季度的市场份额占学校周边奶茶店的总份额有所上升，理想上升率为每个季度增加2%以上。

两年中不断提高店铺的知名度和信誉度，提供良好的服务，雇佣专业奶茶制作人，调配属于本店的奶茶，逐渐形成自己的特色，用品质留住顾客。

（二）销售目标

未来两个月夏季每月销售中杯500杯，大杯500杯，蛋糕400份，每月营业额为一万五；冬季每月销售中杯300杯，大杯200杯，蛋糕300份，每月营业额为一万。

有一定的固定客源后，考虑加入饿了么，美团等外卖APP，扩大销售范围增加客源，增加网点销售额。

八.营销战略

由于店面临近大学，附近也较多小学，年龄结构比较明显，因此我们把市场细分为大学生（购买力比较强）和小孩子。根据市场细分我们可以确定目标市场为周边的学生。

根据大学生的特点，我们明确了市场定位，我们致力于满足大学生对饮品、甜品的要求，店里环境舒适自在，符合大学生的要求。针对我们选择的目标市场，我们将相约一家人定位为大学生休闲时光中、日常生活中不可或缺的伙伴，使其成为日常必需品一样重要。

（一）目标市场战略

1.首先相约一家人临近大学，消费者以大学生为主，大学生是奶茶的主要消费者，为了抓住这个主要的群体，并结合大学生团体活动多，情侣多的特点，我们推出了团购优惠活动，提供聚会场所，并推出情侣，友情套餐，是个约会的好选择。另外提供免费书籍，给大学生一个放松、学习的好场所。

2.店的附近也比较多小学，每天很多小孩子放学经过店，而小孩子放学时总喜欢买些吃的。针对这个小群体我们推出小小杯奶茶，包装另外设计以可爱为主要风格，尽可能的吸引小孩子的注意力，促进消费。

3.由于位于学校附近，会有很多老师，我们可以加大宣传，鼓励老师来店里消费，不仅舒适还可以加强师生的交流。

(二) 竞争战略

学校附近较多同类奶茶店，为了从中脱颖而出，在环境上，我们提供许愿树，有便利墙，增加浪漫气息，同时提供免费书籍，点一杯奶茶可以坐上一整天；在价格上，我们采用了尾数定价，而竞争者多是整数定价；在服务上，我们多是学生兼职，亲和力比较强，氛围活泼；在产品上，我们除了提供奶茶，熟食还有甜品，区别于其他一般的奶茶店；在面积上，我们有足够的位置容纳社团之类的聚会，而不用另外在店外摆位。

(三) 产品开发战略

我们会不断了解学生的需求并且尽量满足，再定期上新饮品，不断更新菜单。等相约一家人达到一定的规模，我们会聘请专业的奶茶师，调配独一无二的饮品，不断提高产品质量以及在同行的竞争力。

(四) 多角化战略

我们会不断增大产品种类和品种。我们在提供奶茶，咖啡以及各种学生乐见的熟食如热狗，并与蛋糕合作，每天定量提供蛋糕。结合消费者的需求我们会不断增加产品种类，满足消费者不同需求的同时也可以充分利用各种店里的资源。

九.营销组合策略

(一) 产品策略

1.相约一家人奶茶采用一般的奶茶包装，款式简约大方（上面印有“相约一家人”，并且采用奶茶店的标准色，起到宣传的作用，形成品牌效应），有些饮品采用玻璃杯，环保大气有格调，给消费者一种美的感受。本店除了提供奶茶，还提供大学生比较喜好的熟食比如热狗，鱼蛋，鸡柳等，同时与蛋糕商合作，让消费者喝着奶茶把着热狗的同时还可以享受蛋糕，尽可能的满足消费者的要求。

2.为了适应消费者的不同需求，将现有的产品进行组合销售，针对情侣推出“天生一对”“一生爱恋”等组合套餐。“天生一对”提供的是鸳鸯奶茶两杯，草莓巧克力蛋糕一块。“一生爱恋”提供红豆奶茶和巧克力布丁奶茶各一杯，同时还提供抹茶蛋糕。还推出友情套餐，如“莓情四射”包括草莓奶茶、巧克力奶茶、西米露奶茶各一杯。

3.我们进行差异化经营，满足不同消费者的个性化需求，不断开发新产品，让师生免费品尝新品，使新产品快速走向市场，加强线上线下宣传（如发宣传单，推文，转发朋友

圈等），提高产品的竞争力和影响力。

（二）价格策略

根据资料显示，影响消费者选择奶茶店因素中，除了奶茶的口味外，价格也是影响消费者的重要因素，消费者对奶茶的需求弹性比较大，特别是我们面对的主要消费人群是大学生，其经济能力有限，在差不多的众多奶茶店中肯定会偏向价格便宜的店家。在考虑成本的基础上我们可采用心理定价策略、折扣定价策略等。

1.心理定价策略可采用尾数定价、招徕定价。竞争者一般采用的定价都是整数，同时与本店价格相差无几，利用尾数定价使消费者产生物美价廉的心理感受。如中杯巧克力布丁奶茶竞争者定级为7块，相约一家人可定价为6.8块。每日推出几款产品降价销售，吸引消费者经常光顾，同时也会吸引消费者购买其他正常价格的产品。

2.为了鼓励顾客一次性购买更多的产品，可采用折扣定价策略中的数量折扣，。消费者一次性购买三杯以上六杯以下，给予8.5折的优惠。六杯及六杯以上，给予8折优惠。

（三）渠道策略

销售渠道有两种：一是线下销售，二是线上销售

1.线下销售，即在店面中销售。店面推出一定的折扣（该折扣只有在实体店消费才可以享受），服务员要举止得体有礼貌，提供到位贴心的服务，给消费者留下良好的印象，增加回头客。舒适的环境并提供书籍，有留言墙，众多福利吸引消费者前往店面消费。在十一月份的男生节中，班级，社团都比较多活动，可以推出团购优惠，并提前与相关负责人做好联系。

2.线上销售。大学生要学习有社团等事务，比较忙，而且天气冷的时候大多数都不想出门，因此我们推出了线上销售，关注店的公众号或者电话都可以下单。满20元消费免费送到宿舍门口（区别与其他外卖只送到学校门口）。

两年后相约一家人达到一定规模时，加入美团，饿了么等外卖APP，扩大消费群体面而不是局限于周围的大学生，尽可能挖掘消费人群，实现利益最大化。

（四）促销策略

1.生日优惠。生日全场八折。凭身份证享有优惠。

2.开学优惠。开学一周内开展优惠活动，增加本店在新生群体中的知名度。推出一系列的优惠活动。全部奶茶八折优惠。凭借积分卡（开学一周内积分达到20，限定每人只能领取一次）可以免费领取小礼品。比如手机挂件，小饰品等。

3.节日促销。

(1) 教师节传递师生情谊，借助学校社团力量，举办party，免费送给老师50杯奶茶活动。

(2) 情人节期间，奶茶一律实行第二杯半价的策略，吸引更多消费者

4.免费自制奶茶。在消费者积分卡达到10后，消费者可以免费获取自制奶茶的机会，这样不仅拉动消费者而且节省了本店的人力，同时与消费者越来越近。

5.许愿树。在店内设计一个漂亮的许愿树，消费者可以在享受奶茶的同时许下自己的愿望，写在便利贴上然后贴在墙上，形成一种浪漫的氛围以吸引更多消费者。

6.推陈出新。本店每隔几个月推出几款新饮品，不仅外观美观，而且味道更可口。

7.加强宣传。

(1) 发放传单。活动前派员在学校门口发放传单，介绍奶茶店的基本情况，最近推出的优惠活动等。

(2) 在校园内拉横幅。横幅放在校园内引人注目的地方，介绍本店的相关信息。

十.行动方案

(一) 组织机构

总负责人	负责人	前期活动	活动中	活动后期
周杏贤	陈清源	许冰	陈清源	谭梨以
	谭梨以	周杏贤	杜文媛	周杏贤
	许冰		周杏贤	
	杜文媛			

(二) 营销方案

(1) 采用校园实体宣传，在校内设置摊位进行宣传

具体方案如下：

A. 在学校设置摊位，设置游戏，让参与者参加游戏并获得奖励（奶茶）	
摊位装饰	1.用彩带装饰摊位，使得摊位很显眼，卡纸选用红色，书写：相约一家人欢迎你；
	2.照片墙的形式展示相约一家人的成长历史，多采用欢笑的照片，以及与顾客的合影。
游戏准备	1.品尝奶茶，猜出是哪一款奶茶并在朋友圈积赞达60个以上既可以领取一张店面奶茶通用券（名额为100人）；

	2.相约一家人logo拼图，在20秒内完成拼图的参与者获胜，奖品为一张全场8折优惠券（共100张）。
人员支持	从学校寻找兼职生，形象气质佳，市场营销专业的优先选用。兼职生需要大胆的为路过的同学介绍并推销奶茶。
注意事项：负责人需要跟进活动的每一项进程，如遇突发情况，如下雨等，需要提前准备方案，进行应急预案。	

（2）派送传单，增加知名度

具体方案如下：

前期准备	1. 设计传单，简洁大方，颜色清新，加上特色奶茶，配有文字：我们是一家人，相约从这里开始；配有微信群聊二维码，在群聊中，学生可以线上下单订购奶茶；
	2.打印好传单，选择适合的时间地点，（需要注意二维码有效期为7天），需在晴天，人流量大的地方进行，同时可以选取扫楼的形式进行地毯式的宣传；宣传的时间定为两天，这样既可连续性的宣传，同时在第一天宣传结束时，进行活动的反馈，以便第二天更好的进行宣传；
	3.招选兼职生，进行前期的宣传培训，体验奶茶，并且进行一定的派送传单培训，如何选择被派送者等，以取得更好的宣传效果。
活动进行时	1. 注意传单的有效性，不能一次性派出太多的传单，应该有选择性的派送传单，同时应及时的与店家沟通宣传的进度。
活动后期	1. 总结本次的宣传活动，进行数据反馈。

（三）营销预算表

分类	物资名称	单价	数量	总额
宣传 摊位	彩带	4	2	8
	卡纸	0.5	10	5
	夹子	9.8	1	9.8
	照片	0.8	20	16
	马克笔	3	2	6
	Logo拼图	2	10	20
	兼职费用	100	4	400
传单 宣传	传单	0.5	300	150
	宣传人员	100	2	200

合计:814.8

十一、策划方案控制

(1) 人员分工详细表:

时间	事情	负责人
11月2日	商谈策划书的主题, 定好调查的商家, 分工合作, 梨以负责前面部分(一至六)的书写, 许冰负责(八至十)的书写, 杏贤负责(七、十至十二)的书写, 清源文媛负责PPT的制作以及讲解	周杏贤
11月7日	精简版策划书, 继续商谈完善策划书, 一起讨论每一个地方	陈清源
11月9日	再一次考察相约一家人, 与商家商谈, 寻找细节部分的要点	谭梨以
11月11日	撰写PPT, 讨论样式, 以及精简文字	杜文媛
11月12日	检查整体的策划书以及PPT	许冰

应急计划:

- 1.如遇天气不佳, 看情况, 可考虑延迟活动。
- 2.各负责人必须认清自身的职责, 必须将人员安排好, 如遇安排人手突然有情况, 必须找人补上。

十二、结束语

相约一家人调查策划书, 从企业概况开始, 分析企业存在的问题, 相信通过我们对其的分析, 以及我们改进的方案, 相约一家人可以得到更好的发展的!