

邵阳职业技术学院

毕 业 设 计

产品设计	工艺设计	方案设计
		√

设计题目： 隆回朝阳大厦小龙坎火锅店 2021 年周年
庆活动策划方案

学生姓名： 黄雨娴

学 号： 201810301424

系 部： 财会工商系

专 业： 文 秘

班 级： 文秘 1181

指导老师： 彭燕娃

二 0 二 一 年 六 月 五 日

目 录

一、活动背景.....	3
二、活动目的.....	3
三、活动主题.....	3
四、活动时间.....	3
五、活动地点.....	3
六、活动人员.....	4
七、 人员安排.....	4
八、活动准备.....	5
九、场地布置.....	6
十、 活动流程安排.....	7
十一、 紧急预案.....	8
十二、活动经费明细.....	9
十三、附件.....	9

隆回朝阳大厦小龙坎火锅店 2021 周年庆活动策划方案

[摘要]

隆回县小龙坎火锅（朝阳大厦店）从开店至今已有 7 周年了，为回馈新老顾客，本店此次周年庆将以完美的服务与最大优惠力度面向消费者，让客人体验到最优质美味的火锅美食，给消费者一场味觉和心灵上的盛宴。特制定本周年庆活动策划方案。

[关键词] 周年庆 服务 活动策划

一、活动背景

小龙坎火锅从创始时期至今，一直坚持“用心做味道，良心做品质”的经营理念，致力于为顾客带来纯正锅底口味、新鲜健康食材和推陈出新的菜品。如今，小龙坎不拘一格，不断突破，以更加时尚、潮流、多元化的品牌形象，为现代化的生活创造多样、新颖的美食体验。

二、活动目的

1、为回馈新老顾客，提升我店知名度和美誉度、提高小龙坎品牌魅力、推广公众号为注册更多会员；

2、提高全员服务意识、提升服务质量，加强员工对企业的忠诚度和向心力；

3、展现餐厅文化底蕴，进一步提高企业文化，提升销售额，增加利润，为下一年的更好发展打下基础。

三、活动主题

“热辣玩味，吃乐无穷”

四、活动时间

2021 年 4 月 21 日 9: 00-22: 00

五、活动地点

隆回朝阳大厦 4 楼小龙坎火锅店

六、活动人员

餐厅员工 30 人，主要是服务员、后厨等；

活动表演演员 2 人；

店长经理 2 人；

本店老板与股东 3 人；

系统登记客人:约 90 桌，共计 600 人；

线下客人：35 桌，预计 123 人；

预计参与人数：760 人。

七、人员安排

为确保店庆活动的顺利进行，特成立活动筹备工作小组，店长统一领导指挥各项工作，小组成员协助完成各项筹备工作。具体安排如下：

（一）前厅组

组长：黄阿斗（13674389870）

组员：何江华、廖玲美、李沐阳、欧阳盛、王安祥、向云志、袁玲玲、唐雪芳、文海芳、向宇飞。（共 11 人）

负责事项：

1、负责客人的接待、服务、接绍特色菜品、安排就座、赠送礼券、席间服务、表演特色节目、结账等；

2、需安排专人门口引导客人，要求热情大方，统一着装，妆容适宜并注意统一礼貌问候。

（二）后厨组

组长：荣姿康（18776998221）

组员：吕致盈、方强、黎芸贵、郑伊雯、雷进宝、吴美隆、吴心真、王美珠、郭芳天、李雅惠。（共 11 人）

负责事项：

1、按照客人所点菜品按先后顺序有序出品、并不间断准备缺乏的菜品备用、水果小吃酱料添加碗快清洗、菜品的传送等；

2、清点食材并及时查缺补漏，提前做好需长时间准备的食材。

（三）后勤组

组长：戴贵（13572839878）

组员：咏钰、黄彦宜、周孟儒、潘欣臻、李祯韵。（共6人）

负责事项：

主要负责布置餐厅、购买食材物料、场地维护，餐厅清洁，检查存货，设备检查与维护。

（四）迎宾接待组

组长：张子龙（15273947998）

组员：刘姿婷、黄瑜娴、吕致盈。（共4人）

负责事项：

负责协助店长制定活动方案、日程、客人的迎来送往、市场规划、人员安排、酒水饮料的筹备与安排各组需要完成的工作细节。

八、活动准备

（一）前期宣传

- 1、前厅组与4月17日开始发放传单、18号公众号宣传等工作。
- 2、后勤于4月21日早上9点前检查餐具菜品等是否备足，排除隐患。
- 3、迎宾组于4月21日早上9点准备迎宾工作，将餐厅预定人员进行登记。
- 4、领导组于4月21日前准备活动方案，确定参与活动的客流量、准备传单、公众号文案、朋友圈等多途径宣传活动。
- 5、前厅与后厨人员在能维持餐厅正常营业的情况下抽出多余人数进行宣传活动，并发放传单。

（二）物料准备

- 1、4月20号之前准备好充足的食材，物料，宣传安排。
- 2、4月20日门店氛围布置上线，起到提前预热作用。保证21日全天活动执行；
- 3、若消费者索取发票，我店按照实际消费金额进行足额发票提供；需提前做好充足的发票；

4、前厅组与后厨组在4月20日晚班做好餐厅布置、桌椅布置、餐具消毒、食材准备、物料准备等准备，并检查所有工作是否到位。

（三）注意事项

1、由于总店离的较远所以我店需自行熟悉各平台核销规则，严格按照各平台的核销规则进行卡券核销，应安排专人学习了解平台核销规则；

2、在4月20日早会提醒各服务人员无论出现任何情况，都严禁与消费者发生争执，出现不明白或疑难事宜，及时与本店经理沟通；

3、活动上线后无法操作某个单店下架活动，会影响在线活动的稳定性导致其他门店出现不必要的问题，本店店长应提前做好突发情况准备；

4、后期组在4月20日将餐厅布置完成后再一次大扫除并全面检查餐厅设备与物资；

5、领导组与活动当天早晨要开小会进行活动运营安排到个人，并准备好各种问题的解决方法。

（四）来宾接待安排

- 1、两名礼仪人员在门口迎宾；
- 2、两名在门口迎来客人安排排队事宜；
- 3、两名接待客人安排座位与服务员接洽。
- 4、两名玩偶扮演者与小朋友互动。

九、场地布置

（一）餐厅布置

- 1、桌面摆上固定餐具，新增茶具放置备菜小桌；
- 2、吧台挂上周年庆立牌，标注优惠活动；
- 3、每个餐厅区域上方挂上红色彩带；
- 4、门口挂上醒目标识，提醒优惠活动；
- 5、收银系统更新与总部一至，并准备本店优惠。

（二）餐厅大门布置

餐厅一楼安置拱门，挂大型活动横幅，正门大厅内布置大型优惠活动立牌，并附上特色菜品。

（三）呈现效果

工作人员穿戴整齐，面带微笑，热情洋溢；服务耐心细致；桌椅地面一尘不染；前厅组在餐厅外发放纪念品和传单；整体呈现出喜气洋洋的气氛，顾客从门前一闻就会被吸引。

十、活动流程安排

活动流程表

顺序	时间	内容	备注
1	8:20—9:00	工作人员集合，店长组织开会，将活动详细流程过一遍	要确保每一个员工都清楚自己的工作任务
2	9:00—9:30	准备物料、锅底	
3	10:00—10:20	后厨准备员工餐，就餐完毕后清理现场。	
4	10:20—打烊	正式开始接待客	进店第一位客人可享半价优惠。
5	12:00—16:20	员工分批进餐，休息。跟正在用餐的顾客进行午餐互动；抽奖、并送纪念品	非非给客人表演功夫茶，走路舞蹈展示
6	16:20—19:20	抽奖、兑奖环节	
7	19:20—20:20	吧台改换儿童音乐，穿戴好玩偶服装与在场的小朋友进行互动	工作人员炒气氛

8	19:00—19.20	拍照合影记录员工与客人互动	粘贴至文化墙
9	21:00—22:00	员工分批进餐，并开始清洗餐具，擦拭餐具并入备餐柜	
10	22: 00	打烊	如有未用完餐的乘客需留适当的人员执勤

十一、紧急预案

为保证店庆活动的顺利进行，满足顾客的消费体验。如有突发情况启用本方案：

（一）预期困难

- 1、客人可能会选择性忽视活动优惠，直接自己无优惠结账，就餐完以后才发现有优惠活动与充值活动并要求收银员退还应优惠的金额；
- 2、客人就完餐后忘记结账就离开了；
- 3、菜品出现问题，例如有头发、虫子等。

（二）解决方案

1、收银员需耐心和顾客解释直接退还客人未按活动优惠渠道直接付款优惠不了的原因。（直接线上付款钱是转到第三方平台上的，有一星期的滞留期，直接退款将导致账目不对。线下现金支付退还现金的话，由于未走优惠流程，收银系统录入的是全额账单是更改不了的。会导致今日现金额不对。）客人若还是纠缠不休，需交由店长解决，商量给与相应的顾客酒水饮料作为补偿或免费赠送菜品等；

2、追究责任到个人，看是哪个服务员看顾的桌就由那个服务员填。每次例会前期着重提醒服务员看顾好自己所在桌次的顾客是否结账，碰到未结的并且准备离席的顾客需面带微笑的提醒顾客；

3、服务员确认后找到经理或店长前去道歉，并商议重新上一盘菜，或者给与菜品打八折。

十二、活动经费明细

序号	项目	数量	单价	小计	备注
1	零食小吃	若干	200 元	200 元	新增
2	新增餐具	29 套	30 元/套	870 元	新增
3	横幅	1 条	50 元/条	50 元	
4	立牌	2 个	100 元/个	200 元	
5	纪念品	500 份	10 元/份	5000 元	
6	鲜花花篮	2 篮	50 元/篮	100 元	
7	彩带	6 条	50 元/条	300 元	
8	对联	1 副	60 元/副	60 元	
9	传单	2000 张	0.2 元/张	400 元	
11	海报	4 张	10 元/张	40 元	
12	表演服饰	2 套	200 元/套	400 元	
13	抽奖奖品	若干	2000 元	2000 元	终极大奖
14	其他	若干	200 元	200 元	表演人士
总计：10540 元					

十三、附件

(一) 抽奖活动规则

(二) 优惠活动规则

附件 1:

抽奖活动规则

凡是与 4 月 21 日当天进店消费满 168 元以上的顾客均可参加。设一等奖 1 名（奖励 666 元现金红包），二等奖 2 名（奖励 520 元现金红包），三等奖 3 名（奖励免单），安慰奖若干名（奖励 5 元现金红包）。

附件 2:

优惠活动规则

- 1、四人以上汤底免费，若少于四人可以分享周年庆活动链接到朋友圈集满 10 个赞即可免费；
- 2、进店即享受 8.8 折优惠，关注公众号并注册会员再度优惠到 8.0 折，并且可以在公众号参与抽奖活动。（微信会员可以积分，积分满 888 可享受下次打 8.0 折，满 1888 可打 6.8 折）
- 3、周年庆当天生日的顾客可享单人免单，并赠送长寿面。
- 4、在附近学校、商场及人流量大的地方发放传单，传单上有优惠活动和二维码，并说明关注二维码可到店领取纪念品。
- 5、使用美团、大众点评、饿了么点单的顾客，晒图+五星好评可免费送一瓶果汁。

参考文献

- [1]商务会议策划教学对高级文秘方向学生职业能力的培养. 职教论坛, 2010.
- [2]电气行业会议营销服务专家. 电气技术, 2017
- [3]电气行业会议营销服务专家. 2014
- [4]专业会议组织公司关系营销策略研. 2015.
- [5]新闻发布会 产品推介会 电气行业会议营销服务专家, 2015
- [6]新闻发布会 产品推介会 技术交流会 电气行业会议营销服务专家, 2015
- [7]刘伟. 活动筹备方案写作例谈[J]. 秘书之友, 2015(5):19-21.
- [8]张霖. 试论大型群众文化活动策划与组织策略[J]. 神州, 2013(4):25-25.

致谢

时光如白驹过隙，转眼间大学三年就过去了。不长不短的三年时光里，我遇到了学识渊博的老师、可爱有趣的同学、善解人意的朋友，谢谢她们不管是在生活上还是在学习上给予我的无限的包容与帮助。

首先，我在这里特别要感谢我的毕业设计指导老师彭燕娃老师，谢谢她不辞辛苦、耐心细致地一遍又一遍地审核我的毕业设计并给出指导意见，在此，我向我的指导老师表达我最真挚的谢意。其次，我要感谢我的辅导员和所有的任课老师，谢谢她们在我的大学三年学习上给予我的指导与建议。最后，谢谢我的可爱有趣的同学和善解人意的朋友们，是她们一直在用她们的方式在支持我，包容我，帮助我。谢谢大家！

最后，祝愿老师们生活幸福，家庭美满，工作顺利；祝愿同学们前程似锦，未来可期！