

個案三：

餐廳運用「直銷函件」，向商務客戶投寄聖誕廣告，使營業額提升 400%

背景

第三個案，會探討一間位於銅鑼灣的中型西餐廳，如何在聖誕節期間，吸引更多顧客。雖然聖誕節一向是飲食業最繁忙的季節，而該餐廳亦於往年推出了超值晚飯及套餐，但卻未能吸引預期的顧客數目。該餐廳明白到，過往未能獲得中小型公司商務客戶所認識，是導致聖誕收益欠佳的主要原因。於是，餐廳決定使用，有效率及具成本效益的「直銷函件」來以接觸其目標客戶。

策劃

- **設定銷售目的：**向商務客戶，介紹西餐廳特備的聖誕套餐，鼓勵客戶儘早預訂午餐及晚餐宴會。
- **界定目標客戶：**主要的目標客戶為，擁有 50 名或以下職員的公司之行政經理或秘書。至於擁有 50-150 名職員的大公司，則只會致函予公司的行政經理。
- **名單的使用：**由於餐廳未有儲存任何顧客資料，餐廳於是向名單顧問公司索取一批目標客戶的名單，包括公司決策人的姓名及地址。
- **建立數據庫：**將所有回函人士的姓名及聯絡資料，連同他們的口味、喜好及特別要求等資料，儲存於餐廳的數據庫內，以便作日後宣傳之用。

創作

餐廳製作了一封以聖誕為主題的「直銷函件」。它不但集中介紹食物及飲品的質素、及價錢，更強調各個規模的派對、或餐會的歡樂氣氛。

1. **訊息：**「在這裡與你的同事慶祝聖誕再好不過！因為我們為你預備了一系列美味的聖誕菜單、優質佳釀、頂級服務，以及最超值的價錢！」
2. **定位：**「12 月 1 日前訂座可享八折優惠！」
3. **價錢：**及早預訂，每位只需\$180，即可享用豐富的、四道菜式的傳統聖誕晚餐。
4. **回應方法：**函件內附有一份訂座表格。除此以外，客戶亦可致電訂座、及知會派對或餐會人數。

總結及重要發現

與往年比較，餐廳的聖誕營業額增加了 400%。此外，所有午餐及晚餐宴會，已於聖誕假期前六日滿座。這次成功的宣傳活動可以歸功於：

- **名單的素質：**由名單顧問公司提供的姓名及聯絡名單，是促成這次宣傳的成功因素。準確及合適的名單，不但有助餐廳在區內取得合適的商務客戶，同時亦向公司的合適決策人傳達訊息。
- **吸引得優惠：**雖然每位\$180 的價錢，未算為區內競爭同業中最平宜，但函件成功傳達了傳統聖誕晚餐的訊息，以及各道豐富美味的菜式。它更強調了與同事共渡佳節的歡樂氣氛，是其他餐廳所忽略的一個元素。
- **設計：**「直銷函件」經過精心設計，展示了美食及溫馨的用餐氣氛，為餐廳塑造正面形象，令公司相關的決策人無法抗拒。