

寵物美容CRM創新計畫

-金王子有限公司

創新重點

導入資訊應用系統，強化顧客關係，加強與飼主之關係，建立寵物派車接送系統與CRM，就像小朋友娃娃車般的溫馨接送，獲得顧客的信賴，提高顧客忠誠度，並藉由差異化的服務，增加公司競爭優勢。

計畫介紹

在現代社會下，狗、貓等寵物已成為飼主的家庭成員，這些「有毛的小孩」不但進入飼主生活核心，也建立起親密關係，成為不可或缺的一份子。因此，對寵物美容業者而言，除了必須具備有專業的知識與技術外，更須重視「滿足消費者的需求」。然而，一般國內的寵物美容業者，只有單純利用POS系統進行進銷存管理及紙卡或書面資料記錄寵物美容包月項目與次數，並未完整建立寵物的CRM系統；而寵物美容接送往往採不定時性接送，導致資源無法作有效事先整合，使人員與配送整體成本增加。有鑑於此，本公司期望建立寵物派車接送系統與寵物CRM，以提供更優質、更有效率之服務，進而提升公司競爭力。本系統將有下列四大特色：

- (1) 建制完成派車接送網域系統，達到專業貼心保姆寵物美容宅即便服務。
- (2) 落實客戶關係管理，掌握VIP頂級客戶。
- (3) 依循報表分析找回流失客戶群，藉以提升整體業績。
- (4) 藉由寄發生日卡，與顧客拉近距離，建立忠誠客戶群。

金王子有限公司

成立時間：93年9月

計畫聯絡人：蘇淑雲

主要產品：寵物美容及相關產品經營

公司網址：<http://www.oscar-pet.com.tw>



有鑑於社會結構的變化，產生高齡化、少子化、頂客族、及宅經濟現象，使得許多人的生活倍感寂寞，寵物業因而日漸興盛。金王子有限公司秉持著愛心與積極服務熱忱，創造以寵物為首的幸福服務產業，一個讓消費者有幸福感、親密感、滿足感，及被關懷並找到歸屬的產業。為了滿足飼主的需求，我們不僅有傳承數十年的寵物服務經驗，和通過TTQS評核，以及通過經濟部商業司各項門市培育認證，也藉由經濟部種子師資的認證，作為內部經驗傳承的種子，不斷的求新求變，創造GSP專業的寵物連鎖通路，提供消費者與其寵物一個幸福樂園的空間。

成果效益

- 建構寵物派車系統與CRM計畫，建置16,000筆飼主與寵物會員基本資料，將客戶資料導入CRM系統，並針對VIP頂級客戶規劃行銷活動。
- 有效節省公司人力，並藉由資訊系統詳細掌握各客戶寵物美容的剩餘次數及包月有效使用期限，先一步主動關心，降低顧客流失。
- 派車系統的客戶事先預約設定，自行帶出寵物美容VIP客戶住宅區域，並由系統下拉選單，判定該區域可接送日期，對於服務流程達到一致性與標準化。另外，可藉由派車報表分析，整合派車區域妥善將資源進行調度，以符合各店別區域的顧客需求。



寵物資料建立



客戶生日卡範例

執行經驗分享



金王子負責人
-蘇方誠

經由此次SBIR寵物美容創新計畫執行，在八個月的歷程中，讓公司及執行團隊能了解在執行計畫的各個階段所需要的分工合作，且可做為日後公司各項發展的參考模式。本次為金王子有限公司第一次申請創新研發補助計畫，此計畫中雖無法呈現理想的過程記錄與更理想的目標，但希望在地方政府資源的導入下，使寵物業也能邁入更現代化的經營管理，創造更多的就業機會，並豎立起業界優良的楷模。感謝計畫中的顧問老師及審查委員多次指導與更正，讓公司團隊遇到執行困難時，能順利解決，並從中學會新的事物，未來能更有效的執行其他專案並達到公司的未來遠景。