

曲 SPA養生美容會館

AI智能管家 × 會員分潤 × 個性化體驗

探索後疫情時代，如何透過科技賦能與創新商業模式，為傳統SPA養生美容產業注入新活力



智能科技
服務



會員生態



個人化服
務

www.goai8.me

引言：後疫情時代的機遇與挑戰



產業增長機遇

- ↗ 後疫情時代，台灣SPA養生美容產業迎來顯著增長
- ❤ 消費者對身心健康與美容保養的需求日益提升
- 👤 消費者願意投資於預防性護理和身心放鬆療程
- 消费者已適應數位化生活，期待線上線下無縫整合的服務體驗

傳統會館的挑戰

- 👤 會員忠誠度不足：單次體驗顧客難以轉化為長期會員
- ➡ 服務同質化：各會館服務內容差異性小，難以形成獨特競爭優勢
- ⠇ 缺乏數據化經營：服務紀錄未被有效整合，行銷策略不精準
- 重複勞動耗時長：員工花費大量時間在記錄客戶資訊、確認預約等瑣碎事務上



為應對這些挑戰並抓住市場機遇，本報告將探討如何透過「AI智能管家」、「會員分潤」與「個性化體驗」三大創新策略，協助SPA養生美容會館實現服務升級與永續發展。

產業現狀與痛點

傳統SPA養生美容會館在營運上面臨多重挑戰，主要痛點包括：



會員忠誠度不足

單次體驗顧客難以轉化為長期會員，導致客戶流失率高，影響穩定收益。

服務同質化

市場競爭激烈，各會館服務內容差異性小，難以形成獨特競爭優勢。



缺乏數據化經營

服務紀錄未被有效整合，缺乏對客戶的持續追蹤與數據分析，導致行銷策略不精準。

主觀判斷誤差大

美容師憑經驗判斷膚質和推薦項目，可能導致方案不精準，影響服務效果。

W 重複勞動耗時長

員工花費大量時間在記錄客戶資訊、確認預約等瑣碎事務上，降低服務效率。

數據沉澱困難

客戶消費記錄、護理效果等數據分散，難以總結規律並優化服務流程。

這些痛點導致傳統SPA會館面臨營運效率低下、客戶流失、競爭力不足等問題，亟需創新商業模式與科技應用來轉型升級。

消費者行為轉變

後疫情時代台灣消費者行為模式的變化

健康管理意識提升



消費者對健康管理的意識顯著提升，不僅追求放鬆，更希望服務能兼顧美容保養與健康管理。他們日益重視個人行為和生活方式對健康的影響。

數位化生活適應



消費者已普遍適應數位化生活，習慣使用感應支付、行動支付等多元支付方式，期待線上線下無縫整合的服務體驗。

預防性護理需求



消費者願意投資於預防性護理和身心放鬆療程，不僅重視即時的美容效果，更關注長效的健康與 beauty 管理。

服務體驗期待



消費者期待線上線下無縫整合的服務體驗，包括線上預約、線上諮詢、線下服務及線上回饋的完整閉環，服務透明度與效率成為重要考量。

後疫情時代的消費者，對SPA養生美容服務的期待更高，不僅追求美學效果，更注重健康、便捷與個人化體驗。會館需重新思考如何整合科技與傳統服務，為消費者提供符合新時代需求的全方位體驗。

新興市場機會

科技化轉型契機

- AI智能管家系統逐步解決傳統營運效率低下的問題
- 智能膚質檢測：30秒內精準分析12項指標
- 智能預約排班：根據歷史數據預測客流高峰
- 個性化行銷推送：自動生成定制化促銷文案

麦肯錫《2024年全球美容科技發展報告》

40%

應用AI技術的美容院
服務效率平均提升

35%

應用AI技術的美容院
客戶滿意度平均提高

會員體驗優化契機

- 會員分潤機制：將單次體驗轉變為長期會員制
- 會員分級服務：提供多層次、個性化服務體驗
- 積分制度：刺激重複消費，提升會員黏性
- 推薦獎勵機制：鼓勵會員參與推廣，擴大新客源

成功案例

美盈易連鎖美容院：老會員推薦新會員可獲得豐厚積分，新會員亦能獲得歡迎禮遇，形成良性循環。



科技化轉型與會員體驗優化為SPA養生美容行業帶來新的發展契機，透過AI智能與會員分潤機制，可將單次體驗轉變為長期會員制，為會館帶來穩定收益。

創新模式解析：三大核心策略

本報告將深入剖析「SPA養生美容會館」所提出的核心創新商業模式，即「AI智能管家 × 會員分潤 × 個性化體驗」的整合應用，闡述其如何解決傳統SPA會館面臨的挑戰，並為顧客與業者創造雙贏價值。



AI智能管家

將服務從「經驗驅動」轉向「數據驅動」，有效解決美容行業的效率瓶頸，提升服務品質與營運效率。

- ✓ 智能膚質檢測與分析
- ✓ 智能預約排班系統
- ✓ 個性化行銷與服務追蹤



會員分潤制度

一種對商家、分潤夥伴、消費者皆有利的行銷機制，透過靈活的利益分配，能有效提升會員忠誠度並擴大銷售管道。

- ✓ 員工分潤機制
- ✓ 會員推薦獎勵
- ✓ 合作夥伴分潤共享



個性化體驗

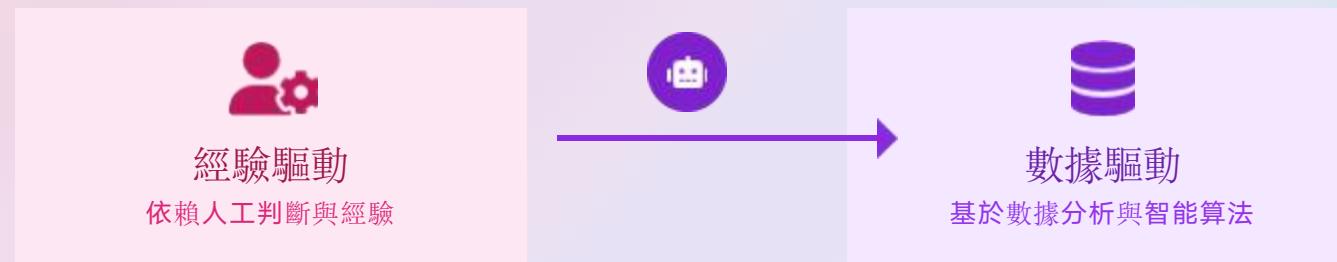
透過整合AI數據分析與會員服務，為顧客提供量身定製的專屬方案，從而顯著提升顧客的尊榮感與服務黏性。

- ✓ 多元數據分析
- ✓ 精準推薦療程
- ✓ 持續互動與跟進



核心價值： 三大策略協同作用，將單次體驗轉變為長期會員制，顯著提升會員忠誠度、實現精準行銷，並開創多元營收管道，為SPA養生美容會館創造可持續發展的商業新模式。

AI智能管家：數據驅動的服務升級



數據分析

- ✓ 收集並分析顧客的膚質、壓力、睡眠與飲食等多元數據
- ✓ 追蹤長期護理效果與消費行為模式
- ✓ 挖掘數據中的規律，優化服務流程與產品推薦



智能識別

- ✓ 30秒內精準分析膚質類型、毛孔、色素、敏感度等12項指標
- ✓ 對比歷史數據判斷膚質變化趨勢
- ✓ 智能識別客戶需求，提供個性化方案



自動化流程

- ✓ 智能預約排班，優化人力安排
- ✓ 自動生成定制化促銷文案
- ✓ 全天候客戶服務，解答常見問題



根據麥肯錫報告：應用AI技術的美容院，服務效率平均提升40%，客戶滿意度提高35%

AI智能管家：五大應用場景



智能膚質檢測

功能:

30秒內精準分析膚質類型、毛孔、色素、敏感度等12項指標；對比歷史數據判斷膚質變化趨勢；基於檢測結果自動推薦療程與產品。

解決痛點:

傳統肉眼判斷誤差大，方案不精準；難以追蹤長期效果。



智能預約排班

功能:

根據歷史數據預測客流高峰，優化人力安排；客戶預約時自動推薦合適時段；臨時取消時即時向等待列表客戶推送優惠。

解決痛點:

美容師閒置與忙碌時段不均；預約衝突導致人力浪費與客戶等待。



個性化行銷推送

功能:

分析客戶歷史消費與互動記錄，自動生成定制化促銷文案；控制推送頻率，避免騷擾。

解決痛點:

傳統促銷「一刀切」導致客戶反感，轉化率低。



全天候客戶服務

功能:

24小時語音或文字交互，解答常見問題；識別複雜需求並轉接人工；記錄諮詢軌跡。

解決痛點:

客戶諮詢受營業時間限制；人工客服壓力大，效率低。



服務效果追蹤

功能:

每次護理後拍攝肌膚照片，AI對比分析各項指標變化；生成「效果預測報告」；提醒客戶按時護理。

解決痛點:

客戶難以「看見效果」而放棄護理；缺乏科學數據支持。



根據麥肯錫報告：應用AI技術的美容院，服務效率平均提升40%，客戶滿意度提高35%

會員分潤制度：多方共贏的行銷機制



分潤制度是一種對商家、分潤夥伴、消費者皆有利的行銷機制，透過靈活的利益分配，能有效提升會員忠誠度並擴大銷售管道。



商家

- ✓ 擴大銷售管道，增加營收來源
- ✓ 提高會員忠誠度與消費頻次
- ✓ 單次體驗轉變為長期會員制



分潤夥伴

- ✓ 與異業合作夥伴共享利潤
- ✓ 實現資源互補，擴大影響力
- ✓ 建立穩定的合作關係



消費者

- ✓ 獲得推薦獎勵與回饋
- ✓ 參與推廣，擴大新客源
- ✓ 獲得裂變式行銷優惠

分潤制度實現方式



員工分潤

銷售業績分潤或服務提成，激勵員工更積極推廣銷售



會員分潤

推薦獎勵機制，讓會員參與推廣並獲得回饋



合作夥伴分潤

與異業合作夥伴共享利潤，擴大銷售管道

會員分潤：三大對象與效益



員工分潤

- 透過銷售業績分潤或服務提成，激勵員工更積極地推廣和銷售產品
- 提高團隊銷售士氣，擴大銷售管道
- 員工參與行銷決策，提供顧客需求反饋，實現產品與服務的良性循環

效益：提高銷售效率，擴大產品銷售範圍



會員分潤

- 設計推薦獎勵機制，讓會員參與推廣並獲得回饋
- 推動裂變式行銷，擴大新客源
- 會員推薦積分獎勵，老會員推薦新會員可獲得豐厚積分，新會員亦能獲得歡迎禮遇

效益：提升會員忠誠度，將單次體驗轉變為長期會員



合作夥伴分潤

- 與異業合作夥伴共享利潤，擴大銷售管道
- 實現資源互補，創造協同效應
- 建立產業生態圈，與保養品牌、芳療產品供應商等合作，提供更全面的產品線

效益：開創多元營收，為會館帶來新的客群

分潤制度是一種對商家、分潤夥伴、消費者皆有利的行銷機制，透過靈活的利益分配，能有效提升會員忠誠度並擴大銷售管道

會員推薦積分獎勵機制



美盈易連鎖美容院

美盈易連鎖美容院會員管理系統設置了會員推薦積分獎勵規則，老會員推薦新會員註冊即可獲得豐厚積分獎勵。

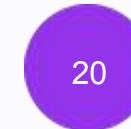


- 新會員對門店有基礎口碑印象，信任度與認可度更高
- 推薦的老會員獲得銷售業績分潤，激勵員工更積極推廣
- 新會員具有更高營銷價值，形成良性循環

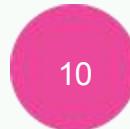


聖莎拉美容院

聖莎拉美容院設計了多樣化的積分獎勵機制，不僅有推薦獎勵，還有注冊贈獎和特殊活動獎勵。



推薦人



受推薦人

- 註冊成為會員贈送**50積分**歡迎禮遇
- 新店開業或周年慶期間推出**消費送額外積分**活動
- 多樣化積分獲取方式，提高會員參與熱情
- 循環積分獎勵機制，鼓勵會員持續推薦



會員推薦積分獎勵機制能有效吸引新客源，同時加深老會員對會館的認同感，將單次體驗轉變為長期會員制，形成良性循環。

個性化體驗：量身定製的專屬服務



AI數據收集

收集客戶膚質、壓力、睡眠與飲食等多元數據



智能分析

AI系統分析客戶數據，推薦最適合的療程與產品



會員服務

根據會員等級提供個性化服務與優惠



持續追蹤

記錄客戶回饋，不斷優化個人化方案

★ 個性化服務效益

- ⦿ 確保療程的有效性，根據客戶特點提供最適合的方案
- ❤️ 讓顧客感受到被深入理解與專屬照護，提升服務滿意度
- ↗ 將單次體驗轉變為長期會員制，大幅提升忠誠度與回頭率

實現方式

- 💡 AI智能管家根據顧客的膚質、壓力、睡眠與飲食等多元數據，精準推薦療程
- 👥 會員分潤制度鼓勵會員參與推廣，形成良性循環，擴大新客源
- 📱 透過會員APP記錄消費歷史，提供個人化促銷與服務提醒

預期效益：提升會員忠誠度



AI智能管家：持續互動

- ⌚ 預約提醒：提前通知顧客護理時間，減少爽約
- 👋 會員問候：每次到店自動發送歡迎訊息與膚質狀態
- %+ 護膚養生知識推送：專業內容提升顧客黏性
- 应用查看效果追蹤：讓顧客「看見效果」，增強滿意度

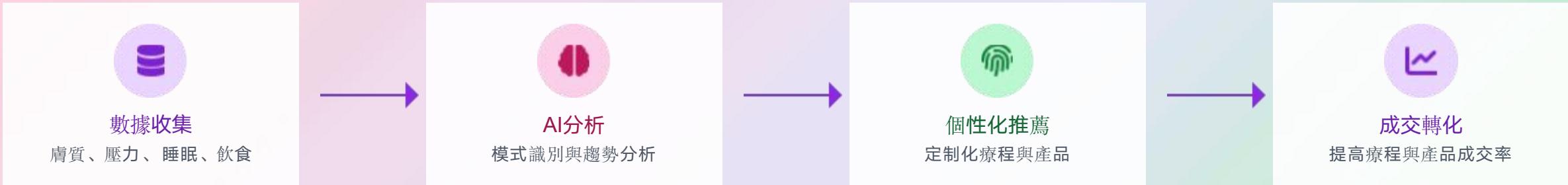
會員分潤：推薦獎勵

- 🎁 推薦獎勵機制：老會員推薦新會員可獲得豐厚積分獎勵
- 👫 裂變式行銷：新會員因有推薦人而產生基礎口碑，信任度更高
- 👉 實例：美盈易連鎖美容院會員推薦積分獎勵機制
- ⟳ 良性循環：老會員推薦新會員，新會員成為忠誠會員後再推薦他人



透過AI智能管家與會員分潤制度的協同作用，將單次體驗顧客轉化為長期會員，顯著提升忠誠度與回頭率，為會館帶來穩定收益。

預期效益：實現精準行銷



降低傳統行銷成本

- 避免傳統「一刀切」式行銷的高成本
- 精準過濾目標客群，降低廣告浪費
- 降低客戶獲得成本，提高投資回報率
- 降低顧客流失率，提高穩定收益



提升成交轉化率

- 顧客因獲得高度個人化服務而感到被重視
- 提高消費意願與滿意度
- 將單次體驗轉變為長期會員制
- 推薦獎勵機制促進口碑行銷，擴大銷售管道



「數據驅動的精準行銷，能夠大幅降低傳統「一刀切」式行銷的成本，並顯著提升療程與產品的成交率。」

預期效益：開創多元營收

- 傳統SPA會館的營收模式相對單一，主要依賴療程服務。然而，透過異業整合與跨產業合作，可以開創多元化的收益來源。



SPA服務

傳統療程服務



養生商品

與保養品牌合作



芳療產品

與芳療產品供應商合作



會員服務

會員分潤與推薦獎勵



案例：「盟 | 養生美容會館」

- ✓ 與保養品牌、芳療產品供應商合作
- ✓ 將美容SPA服務與養生商品結合
- ✓ 提供更全面的產品線，滿足顧客多元需求



跨產業協同

- ✓ 與溫泉會館、健康平台等跨產業夥伴協同
- ✓ 將AI平台打造成美容養生異業整合中心
- ✓ 擴大服務範圍，為會館帶來新的客群和收入增長點

結論：邁向永續發展的新生態



核心價值總結

- ✓ 「AI智能管家、會員分潤、個性化體驗」三位一體的創新模式，是SPA養生美容會館在後疫情時代提升差異化競爭力的關鍵
- ✓ 此模式不僅能有效解決傳統會館面臨的會員忠誠度不足、服務同質化及缺乏數據化經營等挑戰
- ✓ 透過科技賦能與利益共享，為顧客提供前所未有的專屬服務與尊榮感受

未來展望

- 💡 數據驅動、以人為本的經營理念，將推動台灣養生美容產業邁向一個多方共贏、永續發展的新生態
- 💡 AI技術將繼續深化服務個人化，會員分潤機制將更加靈活多元，個性化體驗將更加智能化
- 💡 產業將朝向「科技與人文」、「數據與體驗」、「共享與協創」三大方向深度融合發展



從傳統到創新，從單一到多元，從體驗到生態——SPA養生美容產業的未來，將在數據與人文的協奏中，創造更美好的價值藍圖