



广东岭南职业技术学院  
LINGNAN INSTITUTE OF  
TECHNOLOGY

让养生回归自然 让生命绽放异彩

老铁没毛病

# 岭南养生谷 营销策划方案



广东岭南职业技术学院  
LINGNAN INSTITUTE OF  
TECHNOLOGY

让养生回归自然 让生命绽放异彩

老铁没毛病

# 让养生回归自然 让生命绽放异彩

## 彩





广东岭南职业技术学院  
LINGNAN INSTITUTE OF  
TECHNOLOGY

让养生回归自然 让生命绽放异彩

老铁没毛病

# 老铁队

策划成员：黄世聪

林锦标

龙东梅

罗凌芳

指导老师：方艳芬

摘要



养老院，主要是为老年人提供集体居住，并具有相对完整的配套服务设施的服务机构。随着社会的发展中国人的平均寿命也在不断提高，到今年新生命表出台时中国人均寿命已超过73岁，达到73.4岁，其中上海、北京、广州及大、中城市的人均寿命大于全国的平均数。

岭南养生谷公司是全国首创大学养生养老园区，医养结合，双重保障的养老公寓。

随着社会的发展，老龄化程度的加深，老年人越来越多，对于养老院的需求同时也越来越大。本文通过实际调查走访，分析和概述了岭南养生谷存在的主要问题，作出相应的对策，从而使得养生谷发展越来越好。



## 目录

团队介绍 .....	5
一、企业介绍 .....	6
(一) 公司介绍 .....	6
(二) 经营模式 .....	6
二、市场分析 .....	7
(一) 市场调研基本情况 .....	7
(二) 调查分析 .....	13
(三) 宏观环境分析 .....	16
(四) 微观环境分析 .....	错误! 未定义书签。
三、经营战略分析 .....	23
四、STP 战略 .....	24
(一) 市场细分 .....	24
(二) 目标市场 .....	25
(三) 市场定位 .....	25
五、营销战略 .....	26
(一) 产品策略 .....	26
(二) 价格策略 .....	29
(三) 渠道策略 .....	30
(四) 促销策略 .....	31
六、投资分析 .....	32
七、风险控制 .....	32
八、结束语 .....	34
九、致谢 .....	35
十、附件 .....	37



广东岭南职业技术学院  
LINGNAN INSTITUTE OF  
TECHNOLOGY

让养生回归自然 让生命绽放异彩

老铁没毛病

## 团队介绍

团队名称：老铁队

团队口号：人人心中有目标 全力以赴向前冲

团队理念：诚信 高效 创新 超越

遇见

DISCOVER THE  
TRUE SELF

老铁



JANE

HIGH  
QUALITY  
OF LIFE  
/  
2017





## 一、企业介绍

### （一）公司介绍

岭南养生谷，是广州岭南教育集团的属下企业，坐落于广州岭南职业技术学院内，毗邻广州市区，衔接广深公路、广汕公路，交通便利。

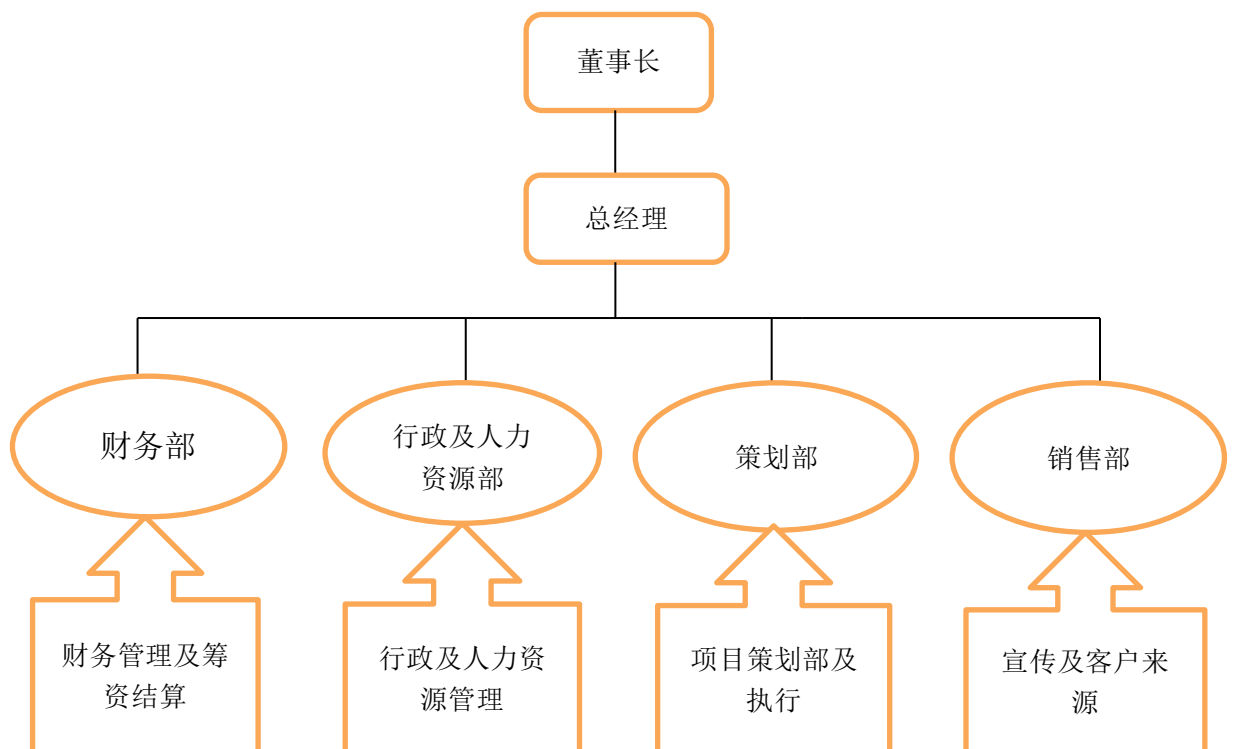
岭南养生谷承载着岭南教育集团的深厚人文沉淀，广纳世界各路养生养老界精英，联合行业内著名康复和护理平台，以“医、养、教、产、研、网”的“六位一体”的产业结构进行布局，首期规划在建 100 亩，建设项目有长者大学、养生公寓、康复医院、护理院、健康管理中心、长者活动中心、养生酒店、健康管理人才培训基地、养生养老产品展示中心、生命科学研究院等，是产学研融合的平台，是教学实践以及人才输出的基地。

岭南养生谷公司是全国首创大学养生养老园区，以“成为中国养生养老新生活的引领者”为愿景，以“让养生回归自然，让生命绽放异彩”为使命，以“放心、贴心从心出发”为价值观，立足以教育为核心，打造以大健康产业基地和大学创业园区为两翼的综合性企业。

### （二）经营模式

经营模式是公司根本企业的经营宗旨，为实现公司所确认的价值定位所采取某一类方式方法的总称。

根据在产业链中的位置、公司的业务范围、公司实现价值的不同方式，我们可以区分出不同的经营模式，以下是经营模式的分类。





## 二、市场分析

### （一）市场调研基本情况

#### 1. 调研背景

随着社会老龄化程度的加深，老年人越来越多，已经成为一个不容忽视的社会问题。从而老年人养老问题也日渐增多，从以前的居家养老慢慢发展到社区养老，机构养老。

养老机构，主要是为老年人提供集体居住，并具有相对完整的配套服务设施。养老机构作为社会养老方式之一，由于其他专业化、人文化满足了老人对生活的照料、护理康复和精神关爱等方面的需求，因此受到了人们的热捧。相对传统养老院，关怀型养老医院更具优势。

#### 2. 调研目的

通过市场调研，我们将达到以下几个目的：

（1）深入了解养老机构的市场深度；（养老机构的盈亏情况，包括养老机构在社会可行程度、市场份额和发展潜力等）。

（2）了解老年人对养老机构的看法与认可程度（养老机构在老年人心目中的受欢迎程度、消费兴趣和影响消费的因素，得知社会上养老机构的一般情况，为该项目的最终市场定位和营销策划等提供依据）。

（3）了解老年人的消费观和消费行为；（研究老年人对养老机构的消费方向和承受力）。

（4）了解竞争对手的经营模式和营销策略；（对竞争对手的价格、管理制度和营销策略等进行调查 和了解，调查外部的竞争和需求状况而做出相应的策略）。

#### 3. 调研内容

##### （1）市场环境调查

〈1〉其他养老公寓竞争者的服务种类、品牌和销售情况。

〈2〉老年人对养老公寓的需求和消费状况。

〈3〉养老公寓的市场潜力。



## (2) 消费者调查

<1>消费者的资料。(包括性别、收入等)

<2>消费者的消费形态。(主要调查消费者的消费能力、消费习惯和消费支出等)

<3>消费者的消费欲望。(调查消费者对养老公寓消费的喜欢程度)

<4>消费者的消费态度与看法。[主要调查消费者对养老公寓的价位、养老公寓的服务、与养老公寓环境的看法]

## (3) 竞争者

<1>养老公寓主要有哪些竞争对手以及他们的特点。(如：价格、地点分布和付款方式等)

<2>竞争对手的经营方式和营销策略等。

<3>老年人对竞争者的描述和看法等。

## 4. 调研范围

以广州越秀区、海珠区两个老城区作为调研的主要区域。

主要涉及区域有客村、越秀公园。

## 5. 调研对象

本次的调查对象以广州老年人群体为主；相关人士为辅。

## 6. 资料收集

### (1) 一手资料收集

对于一手资料的收集,我们主要采取问卷调查形式中的实地调查和网络调查来收集并辅以深度访谈等方式。对于问卷调查,我们在越秀公园发放了150份问卷,在客村发放150份,共调查300份问卷。我们选择了两种不同的发放方式——实地发放和网络发放,不同的调查对象我们采用了不同的抽样方法——路上拦截和配额分配调查,力求所得数据具备较高质量的可分析性。我们将对问卷进行严格的筛选,对有问题或无效问卷直接放弃不用,保证每一份问卷都真实有效。另外我们在所有对应的调查范围内增加相对应比例的调查问卷份数,用这些调查问卷相对应地补充有问题或无效问卷,使路上拦截的有效问卷为270份,总的有效问卷份数为270份。



以访谈为辅，寻求调查对象，选择具有专业性、权威性、代表性的人士作为访谈对象。

## (2) 二手资料收集

为了使报告更具全面性、客观性和科学性，我们不仅通过实操的调查方式得到了大量的  
一手资料，还积极收集了大量的二手资料提供参照，我们通过以下四种渠道获取信息：

<1>提取有关行业主管部门的信息资源。

<2>相关权威机构公开的书籍。

<3>互联网及有关媒介的信息。

<4>有关统计资料和市场报告。其中内容包括养老公寓的概况、养老公寓的发展空间、养老公寓的市场价格等一系列信息。

## 7. 调查方法

### (1) 调查原则

本次调查活动遵循客观性与科学性相结合的原则进行，主要力求数据的准确，尽量减少数据统计分析的误差，确保本调研活动能够得到一个真实科学的结论来反映出市场现象和市场经济活动。通过科学的安排，做出最科学的市场调查和分析。

### (2) 调查方法

#### ① 问卷调查法

-便利抽样，就是在对应的区域进行随机拦截调查。

-配额抽样，我们将会把被访对象按照性别进行配额抽样调查。

#### ② 深度访谈法

以访谈为辅，寻求调查对象，选择具有专业性、权威性、代表性的人士作为访谈对象。对象可以包括：（1）有关行业主管部门人士；（2）广东岭南养生谷相关人员；（3）行业专家；（4）有关产品的销售人士。目的是使得到的信息更



加有深度，更加有针对性和准确性。[访员要求：（1）仪表端正、大方；（2）举止谈吐得体，态度亲切热情，具有把握谈话气氛的能力；（3）具有认真负责、积极的工作精神及热情。]

### ③ 二手资料调查法

#### ——文案调查法与网络收集法

信息来源与收集渠道：1. 提取有关行业主管部门的资料。2. 相关权威机构公开的书籍。3. 互联网及有关媒介的信息。（如：报纸、杂志、学术论文等）4. 有关统计资料或市场报告等。

## 8. 调查实施情况

### （1）组织安排与实施情况

我们老铁团队一共有四位成员，选出一名成员（即黄世聪）作为该项目的主要负责人，负责该项目的领导与规划，其余三位成员（即林锦标、罗凌芳、龙东梅）在主要负责人黄世聪的领导下开展该项目的调研活动。

### （2）具体的调查实施过程

我们小组以 越秀公园、客村这两个调研区域为主。

A、我们在越秀公园发放了 150 份问卷，在客村发 150 份问卷，共发放了 300 份问卷。

B、我们在越秀区主要在越秀公园里、该地铁口、周边的街道发放问卷；在海珠区主要在客村繁华的商业广场、主要的街道、该地铁口发放问卷。

C、对于两个调研区域，尽量选择不同的地方进行调查。这样有利于提高调查的成功率和准确性。

D、被调查者不是任意的，而是有选择性的。我们首先物色老年人是否有充足时间填写问卷，如有充足时间再上前询问是否愿意填写，并在调查过程中解释和回答被调查者对问卷的疑问。



### (3) 深度访谈

我们只是对广东岭南养生谷、广东岭南职业技术学院进行深度访谈，我们分别对刘家龙（岭南养生谷销售经理）、石施毅（继续教育学院办公室主任）进行访谈，并且做了笔录和拍摄。





#### (4) 二手资料搜集

对于所需的二手资料，我们主要采用文献调查法，通过网络和新闻的方式收集资料。

- ① 新闻媒介对于有关老年人的需求服务相关报道；
- ② 在网上搜索老年人入住养老机构的资料、数据和分析；
- ③ 了解相关政策的支持，建立老年人的生活需求以及帮扶工作。

#### (5) 时间安排

日期	工作进度
3月25日-3月30日	学习调研知识，成立老铁团队
4月1日-4月15日	讨论调查项目，确定调查项目。编写策划方案，设计问卷
4月16日-5月1日	初步确定调查问卷的问卷，对问卷的问题进行修改。找老师进行问卷指导询问
5月5日-5月15日	团队成员在图书馆进行讨论、修改和确定。找方艳芬老师进行问卷修改建议，最终确定问卷
5月16日-6月1日	将成员分成两组组，黄世聪和龙东梅为一组，在越秀区进行问卷调查；林锦标和罗凌芳为一组，在海珠区进行问卷调查
6月2日-6月5日	对所有回收的问卷进行数据分析处理，小组成员所有人一起对所有题目进行讨论、分析，总结问卷的分析结果



### (6) 经费预算

根据实地调查，所需费用和经费如下表格：

费用项目	所需经费（元）
问卷印刷	100
方案打印	50
交通费用	100
通讯费用	20
合计	270

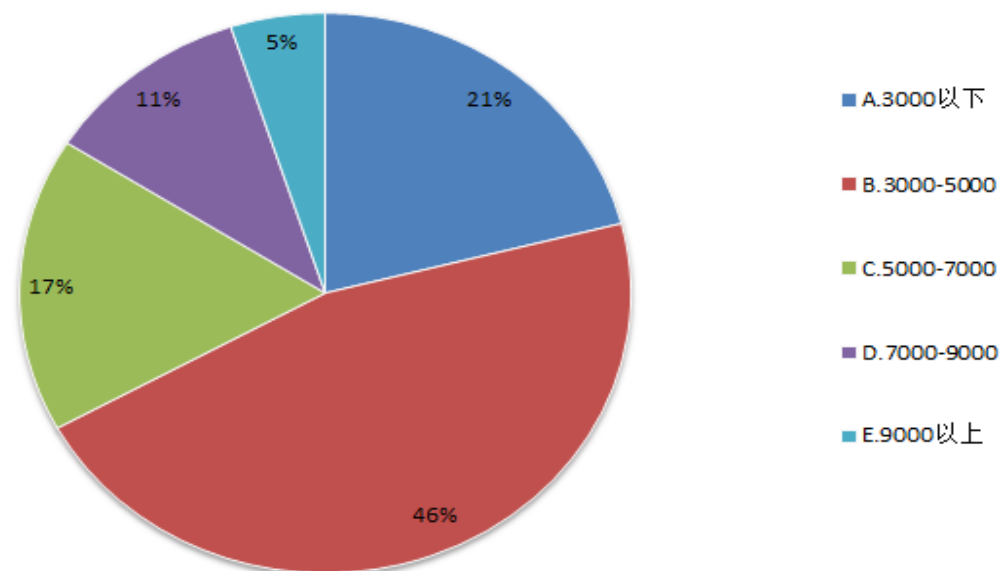
## (二) 调查与分析

3. 您目前的退休金或者每月收入有多少？

A. 3000 以下      B. 3000-5000      C. 5000-7000

D. 7000-9000      E. 9000 以上

### 每月收入情况



根据上图得出，老年人的退休金或每月收入占最大比例 46%的是 3000-5000 元，

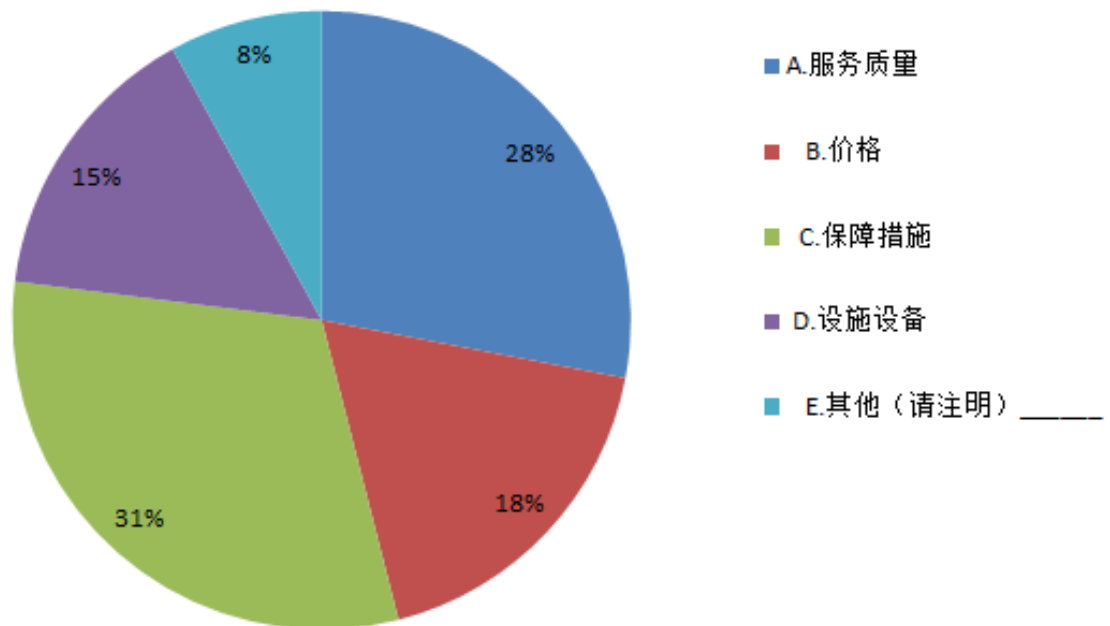
9000 以上占得比例最少为 5%，由此可以看出老年人经济收入偏向于中等。



8. 您觉得现老人院需要改进的地方有哪些？（多选题）

- A. 服务质量      B. 价格      C. 保障措施      D. 设施设备  
E. 其他（请注明）\_\_\_\_\_

### 需改进地方



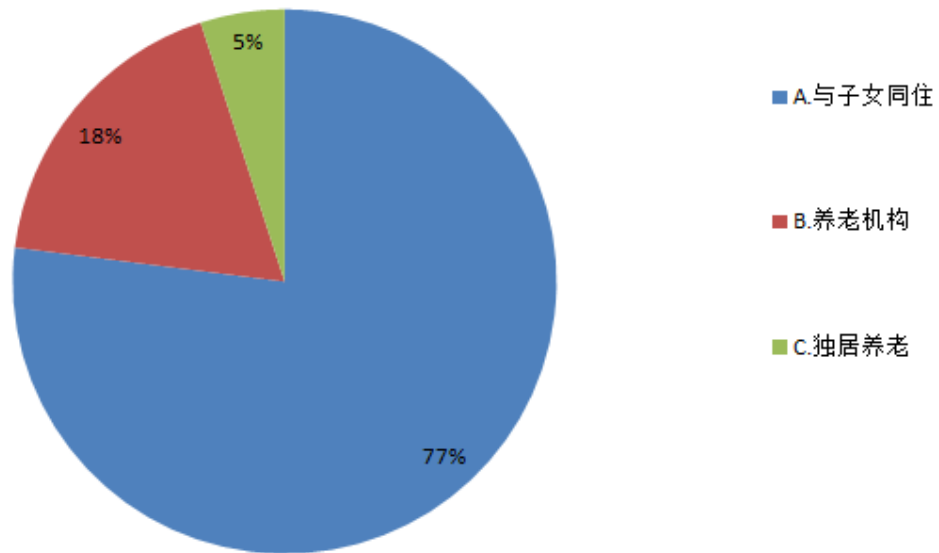
由数据分析可得出，有 31%和 28%的老年人认为保障措施和服务质量相对来说在养老院是比较需要改进的地方，其次价格方面老年人也是比较关注的地方，所占比例为 18%，所以养老院要更加注重这三个方面来进行加以改进。



10. 您希望养老的方式是?

A. 与子女同住    B. 养老机构    C. 独居养老

### 期望养老方式



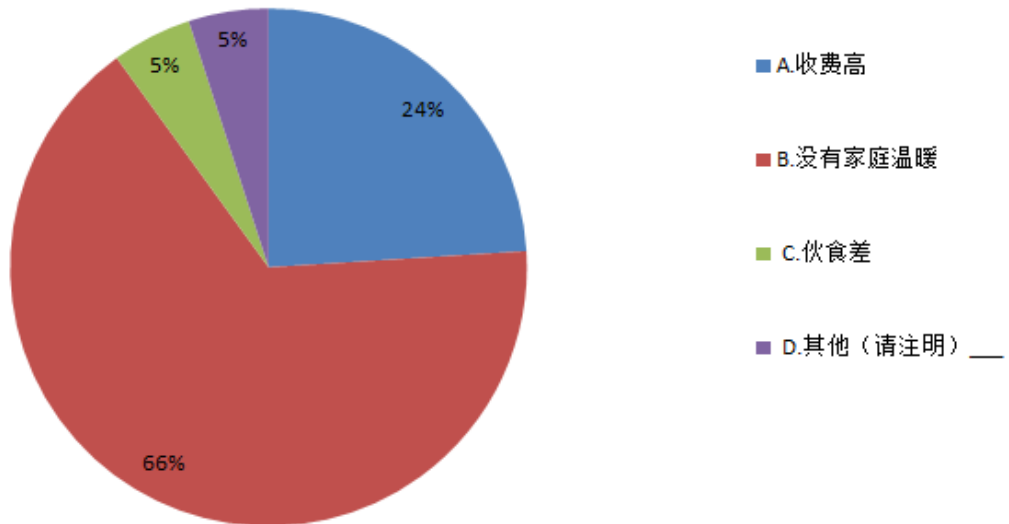
由上图可看出,大多数老年人希望与子女同住的方式养老,所占比例为 77%,独居养老为 5%,因此可以看出老年人还是希望子女能常伴左右。



14. 您认为养老机构最大缺点是？

- A. 收费高    B. 没有家庭温暖    C. 伙食差    D. 其他（请注明）\_\_\_

### 养老机构最大缺点



由调查可得出，66%的老年人认为现养老院机构最大的缺点是没有家庭温暖，所以我们要对养老院营造一种家的氛围，让他们感受到爱和温暖。

### （三）宏观环境分析

#### 1. 政治分析

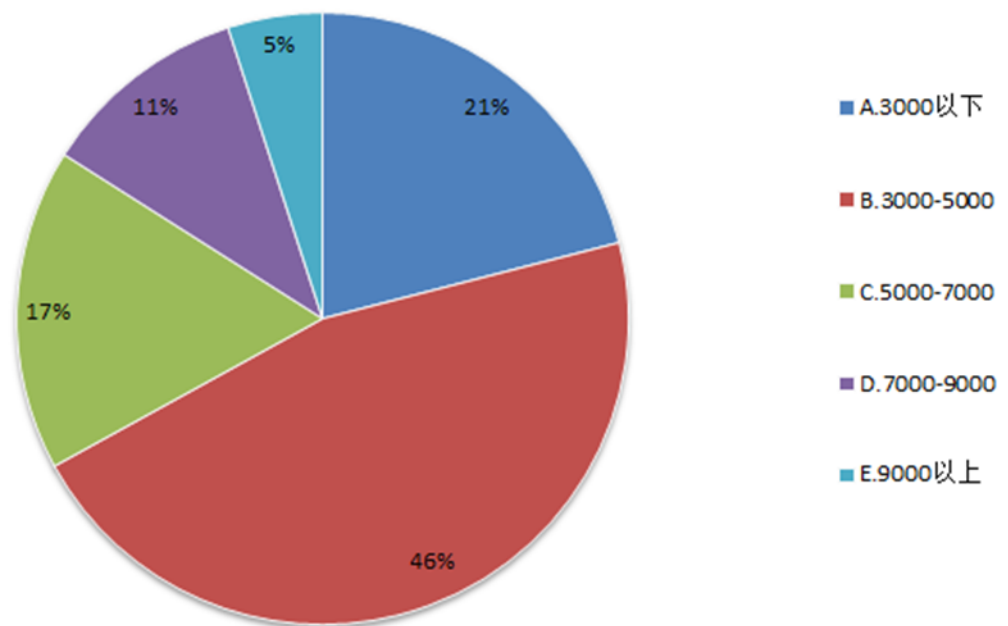
2016年10月11日，中央全面深化改革领导小组第二十八次会议审议通过了《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》，提出降低准入门槛，引导社会资本进入养老服务业。

会议指出，养老服务业既是关系亿万群众福祉的民生事业，也是具有巨大发展潜力的朝阳产业。要紧紧围绕老年群体多层次、多样化的服务需求，降低准入门槛，引导社会资本进入养老服务业，推动公办养老机构改革，提升居家社区和农村养老服务水平，推进养老服务业制度、标准、设施、人才队伍建设，繁荣养老市场，提升服务质量，让广大老年人享受优质养老服务。



## 2. 经济分析

### 每月收入情况



老年人的退休金或每月收入占最大比例 46% 的是 3000-5000 元，9000 以上占得比例最少为 5%，因此大部分老年人的收入水平偏向于中等阶层。



### 3. 社会分析

#### (1) 中国目前的三种主要养老方式

##### 家庭养老

家庭养老在我国可谓源远流长,它是一种建立在中国传统血亲价值和血亲伦理之上的养老方式。它体现了中华民族尊老爱幼的传统美德,与其他养老方式相比,优越性十分明显。

##### 机构养老

机构养老主要是指在支付一定费用后,老年人在政府和社会各界举办的各种养老院、敬老院、护理院等机构和设施中养老。

##### 居家养老

居家养老是老年人在家中居住,接受由社区提供养老服务的一种养老方式。

#### (2) 老年人生活观念在发生转变

随着中国知识型老年群体的增长,老年人的自主意识和自主关注逐渐增强。他们有较强的独立生活的需求,包括教育学习、休闲娱乐、旅游度假等。

#### (3) 社会化养老观念逐渐深入人心

在我国,儒家文化影响至深,一直信奉“老吾老以及人之老”。传统的“养儿防老”模式一直占据主导地位,靠社会机构养老是子女不孝的表现。人老了都希望在家享受天伦之乐,靠儿女来抚养和照顾,包括经济上、生活上和精神上的照顾。我国宪法也明确肯定家庭养老的作用,明确规定了儿女有义务抚养老人。

### 4. 人口分析

截至 2015 年底,我国 60 周岁以上老年人口已达 2.22 亿,约占总人口的 16.1%;65 周岁以上老年人 1.43 亿,约占总人口 10.5%。人口老龄化的加深,使老年人的养老服务需求急剧增长,养老问题日益成为影响国计民生的重大战略问题。



## （四）微观环境分析

### 1. 企业内部分析

岭南养生谷内部设置部门的管理制度，使财务部门、行政及人力资源部门、策划部门、销售部门等各部门互相协调，互相合作，各部门再制定营销计划，充分考虑他们之间的资源、矛盾和状况，最后追求岭南养生谷利益最大化。

### 2. 竞争者

据了解，在广州养老机构多达数两百多家，我们主要针对较为出名的几家养老机构做出了分析，我们对于各自的优缺点做出了详细的比较：

	岭南养生谷	福瑞颐养	泰成逸园	友好
目标顾客群	中高端客户	中高端客户	高端客户	中低端客户
位置	广州天河区大观中路	广州天河区鳌鱼岗大街	广佛交界金沙洲	广州白云沙太路
价格（元）	2083-5462	1833-2798	2020-6102	1291-7000
顾客购置形式	按固定年限购置	按固定年限购置	按固定年限购置	按月，年长期购置
环境	大学园区内，活动范围大，环境怡人	绿化面值小，占地面积小	环境优美，离市区近	空气清新，绿化面值大
交通	数三十条公交线路，在建地铁21号神州站	数十条公交线路，燕塘地铁口	公交线路少	省道旁，位置偏
医疗	国际自然医学中心，岭南医药健康学院	广州勤正中医院	智能化，人性化	广州友好医院
床位（个）	3000	800	3500	2200
占地面积（平方米）	66600	10698	42000	213000



我们岭南养生谷位于广州市天河区大观中路 492 号广东岭南职业技术学院 C 座一楼，是全国首创唯一一家在大学里的养老园区，以“成为中国养生养老新生活的引领者”为愿景，以“让养生回归自然，让生命绽放异彩”为使命。

### 3. 公众分析

#### (1) 内部公众

建立良好的员工关系，总的来说，员工对组织的期望和要求主要体现在：

- ① 较高的提成报酬
- ② 良好的奖金福利待遇
- ③ 一个能够满足自己的物质和精神需求的工作环境
- ④ 具有良好的管理才能和良好道德品质的管理人员
- ⑤ 完善、科学的管理制度和管理手段
- ⑥ 和谐的组织文化和氛围

#### (2) 地方公众

岭南养生谷位于广东岭南职业技术学院内，对于我们来说，地方公众主要是学校，我们与学校进行相关地交流合作，包括现在也开设长者大学，做到老有所学，尽量做到学校与养老双赢。



### (五) SWOT 分析

	S (优势)	W (劣势)
	1. 地理位置优越, 交通便利 2. 环境优雅, 人文环境优美 3. 医+养双重保障, 康复医院入驻 4. 专业护理团队 5. 娱乐设施齐全, 硬件设备完善 6. 公寓人性化设计	1. 规模较小, 资金缺乏, 设备资源短缺 2. 知名度小 3. 缺乏专业工作人员, 缺乏从业经验 4. 公司制度不够完善 5. 服务意识不强, 宣传单一
O (机会)	SO	WO
<p>随着老龄化进程逐步加快, 对于老人大学、养老院等需求越来越大, 创办“医养结合”是未来养老业发展的新趋势</p> <p>而现今中国养老院数量少, 床位严重缺乏, 且高质量的养老院极少, 不能满足需求</p>	<p>积极利用政府政策, 努力发展改善机构的自身条件, 提高护理人员的专业水平, 提高机构的现代化水平, 由内而外的增强市场竞争力。养老机构要发扬和坚持自身的优势, 把握机会, 继续坚持走企业化的道路。</p>	<p>利用自身条件改善和克服自身缺陷, 如设施、护理人员和 service 等问题。</p>
T (威胁)	ST	WT
<p>与公立养老院相比, 竞争优势小, 难以取得顾客信任</p> <p>福瑞颐养、泰成逸园、友好近几年具有一定规模和档次的大型民办养老服务机构陆续成立, 逐渐形成了养老产业化的趋势</p>	<p>在面对居家养老和公办养老的竞争威胁时, 要发扬自己的优势将自己的目标定位明确, 进行差异化竞争, 例如公办养机构的目标定位在中低收入阶层其他高端民办养老机构面向的是高收入群体, 那么民办养老机构就可以将目标顾客群定位在中等收入的群体上, 然后进行针对性的市场营销和口碑宣传。</p>	<p>结合劣势和威胁两点不足之处, 不但影响养老院的收入, 更影响的服务的质量和效果, 也给护理人员增加许多不便利因素。</p>



## （六）总结与建议

总结：近年来，社会各界都响应政府号召将目光投入养老机构这种新兴产业，然而，没有市场调研、不懂老年学专业、缺乏行业知识、单纯着眼于经济收益的举动，最终面临的可能是年年亏损匆匆下马的局面。发展为老服务事业不仅需要爱心和热情，更应该有比较系统的专业知识、管理规范、经营理念、硬件设施、新兴科技、服务水平作为基础。总的来说，广告宣传很有力，养老院设施也很好，物质生活也很高，但精神生活没有特点，不够吸引人，希望把养老院办成一所高质量的老年大学，这才是快速发展的砝码和优势，也是未来养老院发展的趋势。医养结合养老服务体系不健全。与国外相比，我国在养老照护制度和规范上有明显欠缺。养老机构与医疗机构间的转诊制度、合作规范、医保报销、行业准入、质量评估等方面均缺乏针对性的指导文件，各地自由发展，导致医养结合服务市场行为缺乏规范性。

建议：通过本文 SWOT 分析的基本结果，并得出了 SO、ST、WO 和 WT 战略。具体来说

- （1）养老机构要发扬和坚持自身的优势，把握机会，继续坚持走企业化的经营道路
- （2）此外，还要利用机会改善和克服自身缺陷，如设施、护理人员和服务等问题。
- （3）在机会方面，要积极利用政府政策，努力发展改善机构的自身条件，提高护理人员的专业水平，提高机构的现代化水平，由内而外的增强市场竞争力。
- （4）在面对居家养老和公办养老的竞争威胁时，要发扬自己的优势将自己的目标定位明确，进行差异化竞争，例如公办养老机构的目标定位在中低收入阶层，其他高端民办养老机构面向的是高收入群体，那么民办养老机构就可以将目标客户群定位在中等收入的群体上，然后进行针对性的市场营销和口碑宣传。
- （5）综上所述，民办养老机构只要根据自身特点，发挥优势、弥补劣势、把握机会、规避风险，必将取得更大的发展空间。而面向各个消费阶层，有着各种针对性功能的各类民办养老机构也必将如雨后春笋般出现，逐渐成为养老产业的中坚力量。
- （6）政府方面：以综合协调为前提，健全政府管理机制。政府应发挥统筹养老机构间的衔接。以老年人利益为重点，完善医保报销制度。对于符合医保条件内设医疗机构的养老机构，纳入医保定点范围；探索推广长期护理保险制度，形成与医保政策的有效衔接，减少“押床”等现象；探索老年病种付费的报销方式，减少报销手续。
- （7）会方面：以资源整合为途径，充分利用社会资源。机构共享医疗资源，建立合作项目，充分利用各自优势和资源，形成养老与医疗绿色通道。以人才队伍建设为着力点，提高人员素质。高校设置老年康复学科，培养迎合养老需求的综合性卫生人才。养老机构与医疗机构



形成良性互动，定期人才培养或进修，为养老护理专员提供实践平台，提高人员素质和医护水平和工作积极性。

(8) 养老机构方面:以服务评估为基础，满足老年人多样化需求。积极开展不同年龄、不同健康状况老年人的健康及养老需求评估工作，明确机构服务对象实现分流服务，即普通有生活自理能力的慢病老人，可通过医疗机构定期检查解决康复问题，急性病或常年卧床老人应重视全面生活护理，提供大病康复服务、临终关怀等。同时，养老机构应配备专业心理咨询师或心理医生，及时掌握入住老人心理健康状况和情绪动态，在日常生活照料和医疗服务的基础上做好老年人的心理卫生服务。

### 三、经营战略的分析

完善养老院管理体制，明确政府和企业对养老院的帮助、扶持与责任。规范养老院的服务标准，提高服务质量。加强养老院从业人员的培训，提高管理和服务水平。创新养生养老院的经营方式，鼓励吸收社会资本投入。加强财务监管，实行成本核算，为政府购买服务提供依据，为企业利润提供保障。

项目规划:

- (1) 善抓机遇，强化政府和企业共担主体责任;
- (2) 多措并举，解决项目资金难题（采用多种营销模式）;
- (3) 加强从业人员的培训，提高管理和服务水平;
- (4) 创新经营方式，鼓励吸收社会资本投入;
- (5) 完善管理体制，明确政府和企业投入的责任;
- (6) 规范服务标准，提高服务质量。

1、合作商户经营上 选择当地旅行社、老年大学、保健品、保健器材销售公司、保健院为合作伙伴。鼓励合作商户员工推荐客户，以红利方式根据推荐客户数量让出适当利润，可以具体为每一个推荐客户每年养老院收益中的百分比。

2、合作个人经营上重点就是养老院的老人，满意的方式是满足老人的愿望，因为老人不只是病人，老人不只是旅客，更像是我们的家人。让老人明白住养老院也能幸福经营人生是运营目的。鼓励入住老人推荐老人入住，可以具体为每一个推荐客户 每年养老院收益中的百分比。最好能推荐一个客户，合作老人长期享有红利。

3、不定期为老人提供老人兴趣服务，把老人兴趣和养老院收益相结合，更重要的是，老人兴趣有相当部分与其职业技能相关，可以在达成老人愿望后共同经营项目。

4、在养老院创办老年人培训中心、在养老院附近开夕阳无限老年人用品店、对外开放老年活动中心，营销战略（多种营销模式）。提高贵养老院在老百姓心中的形象，树立养老院的牌子。

5、建立公益营销组织养老院的护理医疗人员，免费为当地老人测血压、拍背、翻身或者教他们如何做晨练等。建立品牌、建立信誉和良好的口碑，让入园的老人愿意自动自发地帮助做转介绍是非常必要的。各种娱乐活动项目既提高了养老院的荣誉，同时可以吸引当地的老人加入养老院，还可以近距离的了解周边老人的生活情况。



## 四、STP 战略

### (一) 市场细分

任何企业都不可能满足所有消费者的需求，企业只有以市场上部分特定消费者为服务对象，才能充分发挥其优势，更好地满足消费者的需求和服务。我们对岭南养生谷进行了市场细分，选择最合适我们经营的消费者市场，最后对岭南养生谷进行市场定位。我们根据自身的资源和能力，根据前面的环境分析，最后决定以地理变量中的地理位置和人口变量中的职业为标准进行市场细分，以下是我们具体的市场细分图。



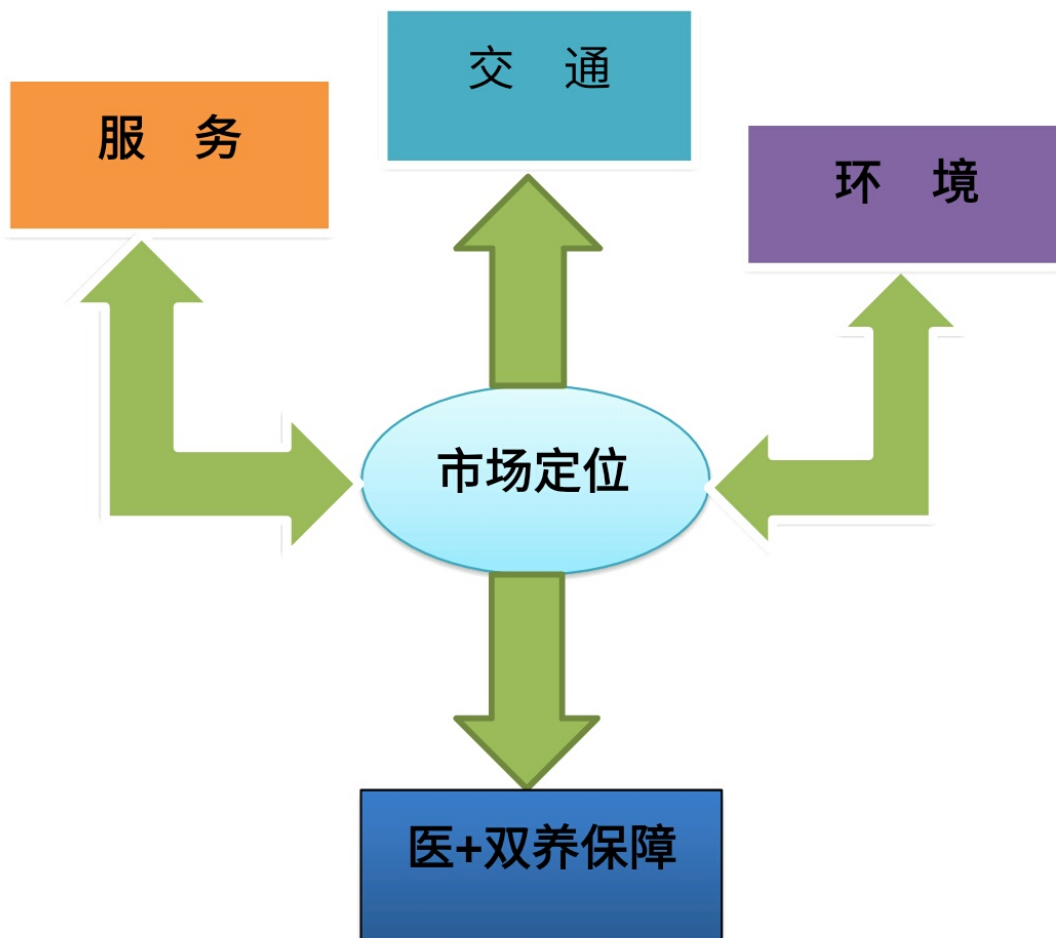


## （二）目标市场

据资料显示，岭南养生谷是全国首创唯一一家大学生养生养老园区，以“成为中国养生养老新生活的引领者”为愿景，以“让养生回归自然，让生命绽放异彩”为使命。随着社会的发展，老龄化程度的加深，广州退休人员也越来越多，老年人越来越多，对于养老院的需求同时也越来越大，这说明了养老行业广州具有很大的市场发展潜力。

据我们调查发现，广州的养老机构将近 222 家，但养老机构设在高校内的只有广东岭南养生谷一家。因此选择高校区更具有发展优势；而选择广东岭南养生谷，是因为我们是广东岭南职业技术学院的学生，对本院校的了解最多，利于我们开设和经营岭南养生谷。所以选择此类人群作为目标消费者是最明智的。因此，我们目前的目标市场是各高校退休教师、各机关退休单位人员。

## （三）市场定位





广东岭南职业技术学院  
LINGNAN INSTITUTE OF  
TECHNOLOGY

让养生回归自然 让生命绽放异彩

老铁没毛病

经我们调查发现，有 90%和 80%的老年人对于岭南养生谷着重的是医+双养保障和服务，为了使养生谷得到更多老年人的支持和消费，我们养老机构非常重视医养保障设备和提供优质的服务。

据调查显示，有 50%的喜欢入住交通方便的养老机构，有 60%的老年人喜欢环境优美及空气的养老机构。

我们主要以“让养生回归自然，让生命绽放异彩”愿景，可以让老年人真正地感受到大自然的空气，环境的优美以及医疗服务是养生的首要条件之一。

综上所述，我们岭南养生谷的市场定位为“交通、服务、医+双养保障和环境”。我们岭南养生谷对于目标消费者以“老有所学、老有所医、老有所乐”为口号，主张：“快乐从这里开始”。让更多的老年人得到关爱、关怀。

## 五、营销战略

### （一）产品策略

#### 1、养生谷的讲述

岭南养生谷位于广州市天河区大观中路 492 号广东岭南职业技术学院 C 座一楼，1 楼是康复医院，8 层高，建筑面积大概为 14000 平方米，设有国际医学中心。2 号楼是服务中心以及水疗中心，3、4、6 号楼是活力长者公寓。

我们养生谷服务和医疗设施等都是以调查为基准的，都是为消费者着想的。每一个细节都充分考虑到客人的情况，充分满足消费者的需求，从而赢得更多的消费者。养生谷的公寓以家的标准来布置的，给予老年人一种家的感觉。

#### 2、养生谷的公寓介绍

建筑面积 14000 平方米、9 层高，共有 176 间房，共计 342 张床位。房型有：单人间，双人间，一房一厅，两房一厅。配有 4 部电梯，每层楼配有护理站，医护办，医生护士值班室。全天候 24 小时值班，为大家健康保卫护航。



广东岭南职业技术学院  
LINGNAN INSTITUTE OF  
TECHNOLOGY

让养生回归自然 让生命绽放异彩

老铁没毛病





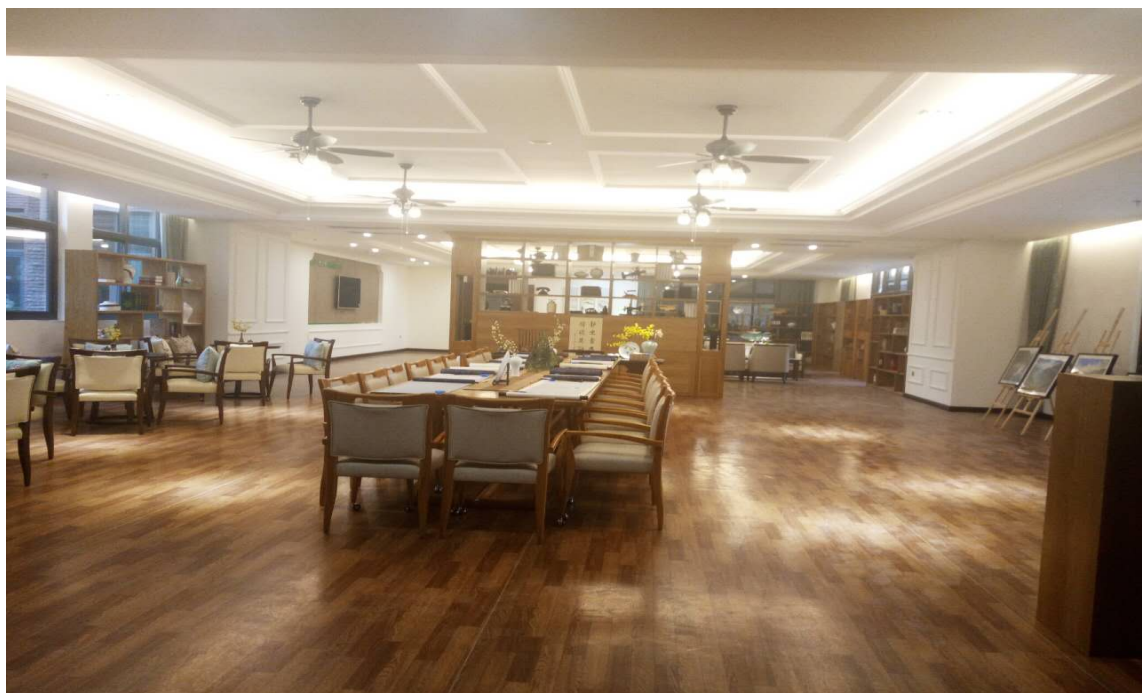
广东岭南职业技术学院  
LINGNAN INSTITUTE OF  
TECHNOLOGY

让养生回归自然 让生命绽放异彩

老铁没毛病

### 3、长者大学和活动中心

依托广州岭南教育集团强大的教育背景下，雄厚的师资力量。设有 300 多门课程，居住在这里的叔叔阿姨可以享受到回归大学时代，并且可以享受和大学生一起上课，入住长者可以根据自己的兴趣爱好在长者大学内学习:音乐、绘画、书法、盆栽等等。活动里面设有：书法室、茶艺室、麻将室、棋牌等等娱乐应有尽有。让入住者老有所学、老有所为、老有所乐。





## （二）价格策略

### 1、定价目标

公司的定价目标是以满足市场需要和实现公司盈利为基础的，它是实现经营总目标的保证和手段；同时又是公司定价策略和定价方法的依据，

我们根据养生 谷的经营模式、公司的发展规划以及竞争者的相关情况，我们养生谷确定前期以保持和扩大市场占有率为定价目标。具体的定价目标是以广州养生谷市场销售量为基准，打造全国首创以各大高校合作来占领市场率为定价目标。

### 2、定价策略和方法

由于我们岭南养生谷前期的定价目标是保持和扩大市场占有率，这在很大程度上决定我们养生谷定价策略与方法；与此同时，我们也充分考虑到影响定价的因素，其中包括成本因素、竞争因素、需求因素、心理因素。最终我们养生谷采用了渗透定价策略和认知价值定价法。

### 3、选择渗透定价和认知价值定价的原因

（1）公司的定价目标和公司发展现状与规划决定了我们选择这样的定价策略和方法。采用渗透定价策略不仅可以迅速的占领市场，赢得消费者，并且可以形成良好的养生谷口碑，树立品牌形象。

（2）我们岭南养生谷属于中高端上的消费，医疗设备齐全、根据消费者分别给予不同的服务，全方位满足老年人生活与精神需要。消费者对价格会非常的敏感，运用渗透定价策略可以让消费者觉得我们的产品和服务物超所值，从而赢得消费者的青睐，增加销售量，争取更多的消费者。

（3）认知价值定价法就是利用产品及服务在消费者心中的价值的定价方法，这与消费者的价格接受程度和竞争者的普遍价格有关，我们根据消费者的选择房型及护理等级来进行定价。



(4) 具体定价

广东岭南养老公寓收费标准

房型	面积	期限	购置费（单位：万元/套）				
			第三期	第四期	第五期	第六期	第七期
双人间	32	18年	40	42	45	48	51
一房一厅	64		72	75	78	48	84
一房一厅	54		62	65	68	81	74
两房一厅	90		106	112	118	124	130

(三) 渠道策略

1、选址的重要性及原因

由于我们养生谷的产品和服务在产、供、销三个环节上几乎都是同时、同地、同步进行的，几乎都需要消费者亲自上门才能体验到消费的独特性。因此，养老机构的选择显得非常重要。

我们根据自身养生谷的相关理念和定位，以及广州老年人的分布情况。我们岭南养生谷的位置选在广东岭南职业技术学院 C 座一楼。这一选址主要是充分考虑了各方面的优越的地理位置和相关有利因素才决定的，以下是具体的情况。

(1) 由于养生谷位于广州市天河区大观中路，交通方便，靠近地铁口，多达数十条公交线路，30 分钟往达全城，方便家人看望，让亲情零距离；岭南学院内环境优美，人文沉淀深厚纯天然的岭南风情景观，老年人随时都科以感受到清新空气与草木花香；进一步来说，让养生回归自然，让生命绽放异彩，这有利于提高消费者对我们的认可度。

(2) 虽然这里的租金比其他地方的租金贵（我们养生谷得到广东岭南职业技术学院校方的肯定与支持；同时校方也本校药学院的学生提供实习的平台），但人流量却是很大的，结合人流量和租金相关情况进行比较，我们发现在这里设计养生谷有利于我们的投资和长期发展。

(3) 这里的外部环境优美适宜，到处都是花草草，经常可以听到虫鸣鸟叫，早上还可以听学生们读书声，简直就是世外桃源，鸟语花香。在这种环境下养生养老，感觉更快乐，更有情趣、更有感触。

2、反租模式

(1) 长者成功购买公寓后可自住、可返租。



(2) 客户成功购买后, 可选择返租, 该长者公寓委托院方统一管理, 并与院方签订委托经管协议。

### 3、客户来源

以各大高校合作, 挖掘即将退休的教师及领导们, 分别有以华南师范大学附属外国语学校、华师、华南理工等各所高校合作。

### 4、开通电话、网上咨询

为了保证消费者的能得到及时的服务, 我们养生谷有前台的接待电话、网上咨询。为了更好地销售产品, 服务消费者; 更好地分配利用自身资源。我们岭南养生谷在网上发放了信息及相关的热门网络传媒, 如相关的微博、QQ 等, 使消费者可以通过电话、网络进行咨询。

## (四) 促销策略

促销策略是营销组合基本策略之一。任何一个公司都可以运用促销策略中的人员推销、广告、营业推广和公共关系四种方式向消费者传递产品及服务的信息, 引起他们的注意与兴趣, 勾起他们的购买欲望和行为, 以达到促销目的。以下是我们岭南养生谷相关的促销策略。

### 1、人员推销

(1) 在各大街派发传单宣传, 和消费者讲解我们养生谷的各项服务, 利用传单加以宣传, 定期举办亲子交流活动和接待等活动中宣传和推销我们的产品和服务, 让消费者记住我们养生谷, 激起消费欲望和行动。在老年人出入较多的地铁口设置一些摊位宣传, 公司为员工外出工作派发统一服装, 使整体形象提高。

(2) 电话邀约客户, 以最短的时间给客户讲解我们的岭南养生谷及位于的具体位置, 向客户具体说明我们岭南养生谷主要是以医养结合的模式来服务消费者的。

### 2、广告策略

由于我们岭南养生谷处于发展的初期阶段, 所以我们首先是要提高知名度, 在这一阶段里通过各式各样的方式进行大力宣传。

(1) 在广州地铁一号线和二号线做公司品牌宣传, 主要就针对这两条老年人较多的线路, 大力提高公司知名度。

(2) 把岭南养生谷环境状况, 经营模式和理念, 产品服务公布到各网站上。

(3) 印刷传单, 简要的介绍岭南养生谷, 加大宣传, 扩大知名度。



(4) 建立公众号，让更多的消费者关注我们的公众号，可以更好的了解到我们岭南养生谷。

(5) 邀请名人代言，由此扩大岭南养生谷的知名度，让更多的人了解养生谷，让更多消费者安心。

### 3、营业推广

在前期的营业推广里，我们以提高知名度为营业推广目标。我们会不定时的看望客户，赠送礼品，定期举行各种各样的活动，及生活上给予一定的关心。培养客户的忠诚，进而挖掘其身边更多的客户。

## 六、投资分析

一个企业，一个公司的成立与发展都离不开资金，资金的多少决定着企业或公司发展的能力与规模。我们老铁队为此做出了分析：

项目内容	所需经费：（元）
地铁广告	600000
员工服装	10000
宣传摊位	10000
聘请代言人	1000000

由上图可以看出，我们老铁团队一共投资 162 万元，通过各种方式加以宣传本公司，让更多的消费者了解到岭南养生谷等方面的特色。

## 七、风险控制

任何一个公司，任何一个投资都存在风险，关键在于如何对待它，如果能提前了解和预测风险，并对这些风险做出相应的应对方案和方法的话，那么将大大减少风险带来的危害。以下是我们岭南养生谷具体的风险分析。

### 1. 管理风险

岭南养生谷的主要投资者是董事长贺惠山先生，一些想法不够周全等，与此同时，由于岭南养生谷刚开设不久，各方面的经验比较薄弱，相对而言，管理方式不够完善，部门的设立和工作分配也存在很多不足等。



解决方法：（1）在日常的经营中，不断积累经营，提高自身思想的深度和广度。（2）加强内部结构建设，建立一个完善和谐的内部结构。（3）建立健全监督管理机制，同时，也要引进和掌握先进的医疗机械和科技知识。

## 2. 经营风险

岭南养生谷刚开设不久，在宣传的方式和力度上也存在很多问题和缺陷；没有一个正规的宣传平台，大大降低了顾客对岭南养生谷的认可度。

解决方法：（1）充分利用各种媒介和方式，加强公司和产品的宣传与开发。（2）加强完善售前、售中和售后三大服务环节，营造良好的消费环境。（3）创建一个正规的宣传平台，从而提供顾客对我们的接受与信任。

## 3. 资金风险

本公司主要投资人的资金相对缺乏，而公司的扩大和扩张却需要大量资金的投入，在这种情况下，资金就成为一个问题和风险了。

解决方法：（1）公司要密切关注消费者对产品和服务的反应程度，并根据相关情况作出相应的策略，进而保证营业额和利润最大权，保证公司资金连续不断，公司可以快速且稳定的发展。（2）建立科学合理的融资结构，合法合理地进行债务偿还和利润分配，维护各方利益。（3）向外宣称岭南养生谷是一个很好地投资项目，把相关投资者吸引过来进行投资，从而增加公司的资金。

## 4. 人力人才风险

虽然本公司可以直接在人才市场进行人员招聘，但随着公司的扩大和扩张，以及相关技能的要求和素质要求提高后，公司将难以找到合适的员工，同时员工的维系与稳定，也会影响公司的发展。

解决方法：（1）公司的扩大与扩张要量力而行，要充分考虑员工的数量与质量。（2）努力为员工提供展现才华和发展的机会，提高员工的积极性和凝聚力；（3）建立健全奖罚体制，使员工的付出与回报成正比，使员工与公司荣辱与共。

## 5. 竞争风险

由于本项目利润可观，进入市场容易，相关经营模式易模仿，会使更多的人投入到这个竞争行列中。

解决方法：（1）不断进行服务创新。（2）不公开，不外泄公司的机密，避免别人乘机而入，损害公司利益。



## 6. 市场风险

此项目是一个相对比较新的项目，这个项目的市场到底有多大，发展潜力究竟有多大，消费者实际的接受程度怎样等具体情况，我们目前还不是很清楚。

解决方法：（1）本公司要关注市场，了解市场、了解行情，积极收集相关信息，了解消费者真正的需求和价位。（2）建立健全信息收集和反馈体系，开发生产消费者想要的需求和服务，一切以消费者为中心。

## 7. 政策风险

国家和地方相关法律、法规和政策的修改制定有可能对我们公司的运行和发展带来一定风险，如税收的改变将影响成本、利润和价位等。

解决方法：（1）我们公司的经营与发展是严格遵守国家和地方法律、法规和政策的。（2）密切关注法律和政策的变动，及时对公司做出相应的调整 and 措施，减少法律、法规和政策带来的风险，甚至充分利用它们，做到趋利避害。

## 8. 其他风险

其他风险包括不可抗拒的自然因素（地震、台风等）和不可预测的事件（金融风暴等）。

解决方法：（1）提前准备风险处理款，必要时有足够的资金处理风险，可以在一定程度上减少风险带来的危害。（2）对于这些风险，关键在于预防和及时处理，只有预防和及时处理才能很好地把损失降到最低。

# 八、结束语

中国已进入了老龄化社会，在经济与社会结构的转型期，养老产业，特别是民办养老机构异军突起。在实证调查的基础上，通过运用 SWOT 分析方法，考察民办养老机构的内部环境和外部环境，分析民办养老机构的经营状况和发展空间，探索民办养老机构发展的可行性，从而发挥优势、弥补劣势、把握机会、规避风险，力求在个案分析的基础上，结合养老机构自身建设和社会、经济、人口的发展现状，对民办养老机构乃至老龄产业提出具有前瞻性的理论支持，从而为民间资本进入老龄产业提供可靠的信息和建议。

在老师的细心指导下；在同学们的帮助下；在相关人员的支持和我们老铁全体成员的共同努力下，本次营销策划方案的撰写终于全部完成。在策划的过程中，我们老铁全体成员对本次策划的质量进行了严格把控，保证本次策划内容的科学性、客观性、可行性和操作性，确保本次策划顺利完成。老师用渊博的知识和实际行动，指导着我们不断走向成功；鼓励着我们要坚持到最后；教导我们要按时、按质、按量完成。我们老铁全体成员也在不断努力着，绝不辜负老师对我们的期望，坚信成功就在眼前！



## 九、致谢

我们小组的四位成员从确定项目和资料收集，到设计问卷，再到编辑整个策划方案，全部过程我们都是做到亲力亲为，非常感谢方艳芬老师在策划过程中的悉心指导，使我们能更好地完善整个策划方案。此次调研我们感触颇深，接触了自己身边的老年人，深切的体会了他们目前的处境

在这次策划中，我们虽然碰到许多挫折，但我们仍然坚持不懈，尽心尽力去完成好整个项目。

我们收获了许多，我们觉得不仅是完成了一次策划方案，更是从中获得了一次品德的升华，还锻炼了自己的实践能力和团队意识。在今后的日子里，我们可以更加的对待生活中每一件事。

在此，老铁队全体成员对一直关心和支持本团队、本项目所有的同学、老师和相关人员以及社会各界朋友表示衷心的感谢以及最美好的祝愿。





## 十、附件

### 养生谷需求服务的调查问卷调查

您好！

我们是广东岭南职业技术学院市场营销专业的学生。我们正在调查关于岭南养生谷需求服务的问题，您的宝贵建议将会对我们的调研有很大的帮助，我们将为老年人提供更方便快捷的服务。并在您认为合适的答案前打“√”非常感谢您的支持与配合！

1. 您的性别是？

- A. 男                      B. 女

2. 您退休前的职业是？

- A. 农民                  B. 事业单位      C. 私企

3. 您目前的退休金或者每月收入有多少？

- A. 3000 以下      B. 3000-5000      C. 5000-7000      D. 7000-9000      E. 9000 以上

4. 您的经济主要来源？

- A. 退休金      B. 子女杜洽      C. 政府生活补贴

5. 您家周围是否有养老院？

- A. 是                  B. 否

6. 您是通过何种方式知道养老院的？（多选题）

- A. 电视广告      B. 传单      C. 路牌广告      D. 通讯方式      E. 老人报      F. 其他(请注明)

7. 您觉得别人选择养老院的因素有哪些？（多选题）

- A. 护理人员的照顾是否细                  B. 饮食方面                  C. 安全方面  
D. 费用是否合理                                  E. 环境是否优雅、安静



8.您觉得先老人院需要改进的地方有哪些？（多选题）

- A.服务质量      B.价格      C.保障措施      D.设施设备      E.其他（请注明）
- 

9.您觉得老人院建在何处更为合适？

- A.郊区      B.市区

10.您希望养老的方式是？

- A.与子女同住      B.养老机构      C.独居养老

11.您认为养老院是否有利于老人安度晚年？

- A.是      B.否      C.不清楚

12.了解以“医养结合”的养老机构吗？

- A.了解      B.不了解      C.不清楚

13.在您看来，你认为老人会在什么情况下选择入住养老机构？

- A.行动不方便      B.子女无法照顾

14.您认为养老机构最大缺点是？

- A.收费高      B.没有家庭温暖      C.伙食差      D.其他（请注明）\_\_\_\_

15.您对养老院的其他意见和建议、以及需要改进的地方有要补充的吗？

---