

# 酒店行业解决方案

Hotel industry solutions

商城+多产品组合思路





# 课程目标

一、了解酒店行业的发展情况及运营痛点

二、了解商城与多产品酒店行业适用的功能

三、知道如何利用多产品组合，实现酒店行业运营的思路

# 目录

# CONTENTS

1

酒店行业背景

2

商城产品优势

3

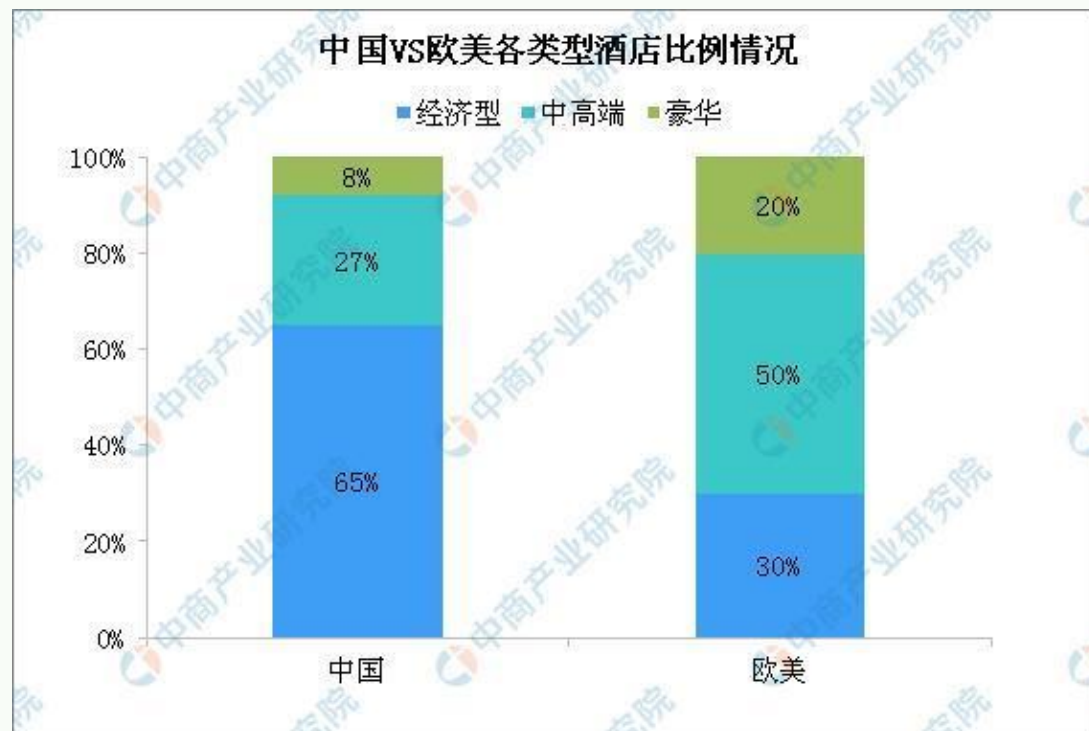
酒店营销解决方案



# 一、酒店行业背景

# 酒店行业发展现状分析

伴随着改革开放以来中国经济的飞速发展，国民消费水平的不断提升，国民出行旅游酒店住宿成为常态。据数据统计2019年中国酒店客房数达到了414万间，对比欧美，国内经济型酒店占比65%超总数一半以上，从目前国内酒店市场结构，中端酒店的发展仍有极大发展空间，未来中国的中高端酒店将迎来中长期的快速发展阶段。

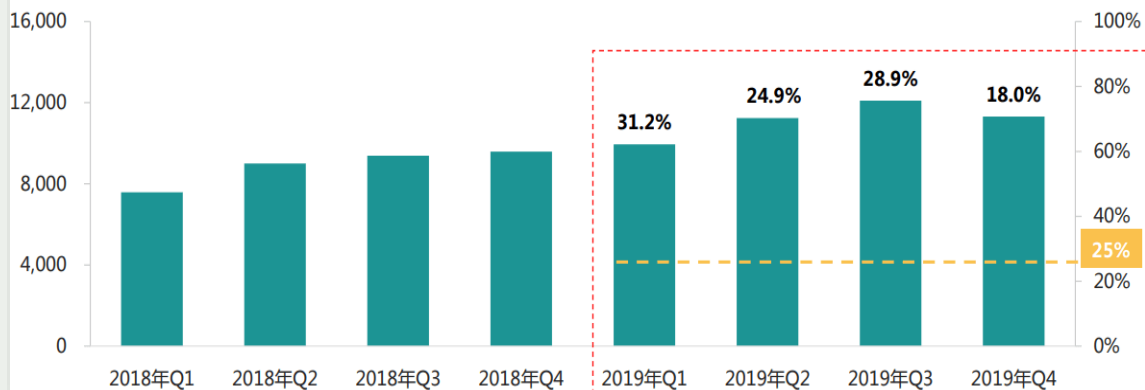


# 在线酒店预订规模持续增长

伴随着国内旅游人次逐年增长，2019年中国国内旅游人次首次突破60亿大关，中国酒店客房数达到了414万间，在线酒店预订用户规模稳中有增，季度用户规模平均增速超过25%，间夜量同比增长26.7%，全年酒店间夜量规模超8亿。

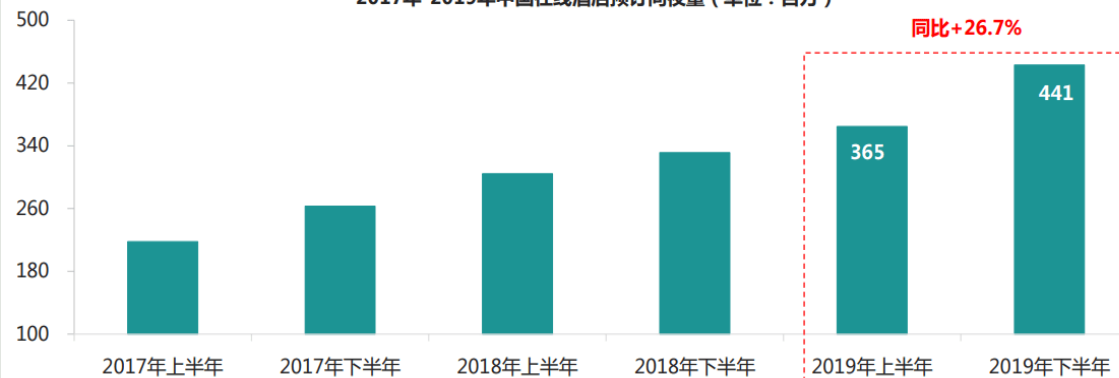
## 2019年中国在线酒店预订用户规模稳中有增，季度平均增速超过25%

2018年-2019年中国在线酒店预订季度MAU及同比 (单位: 万)



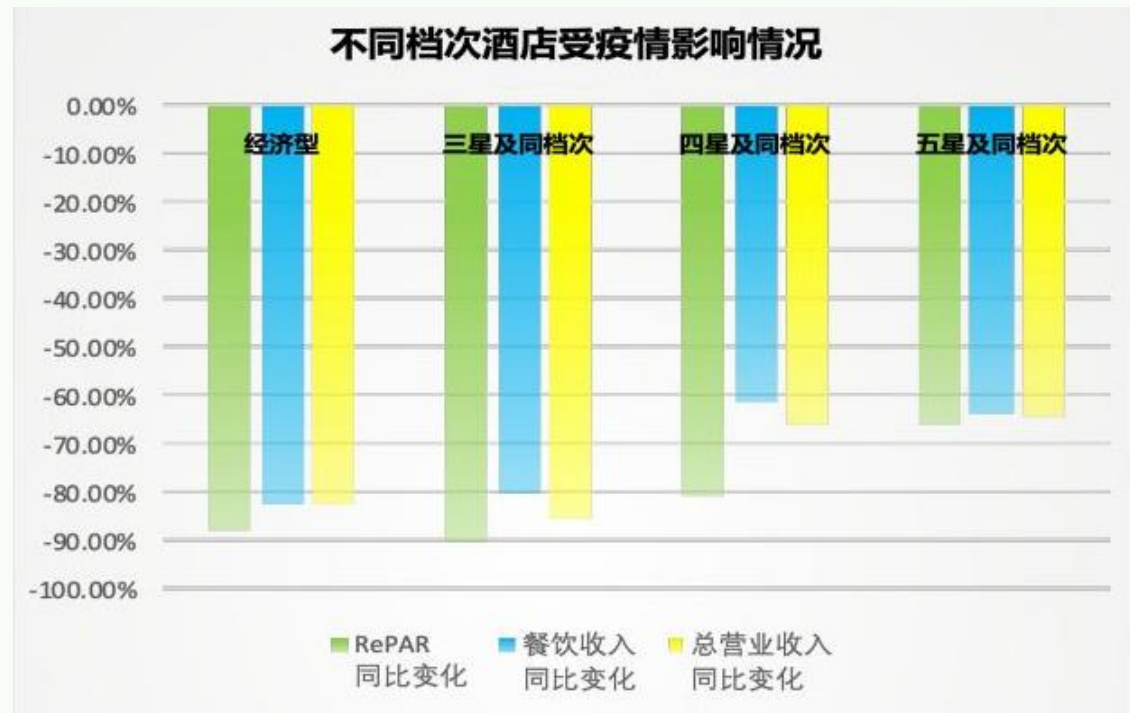
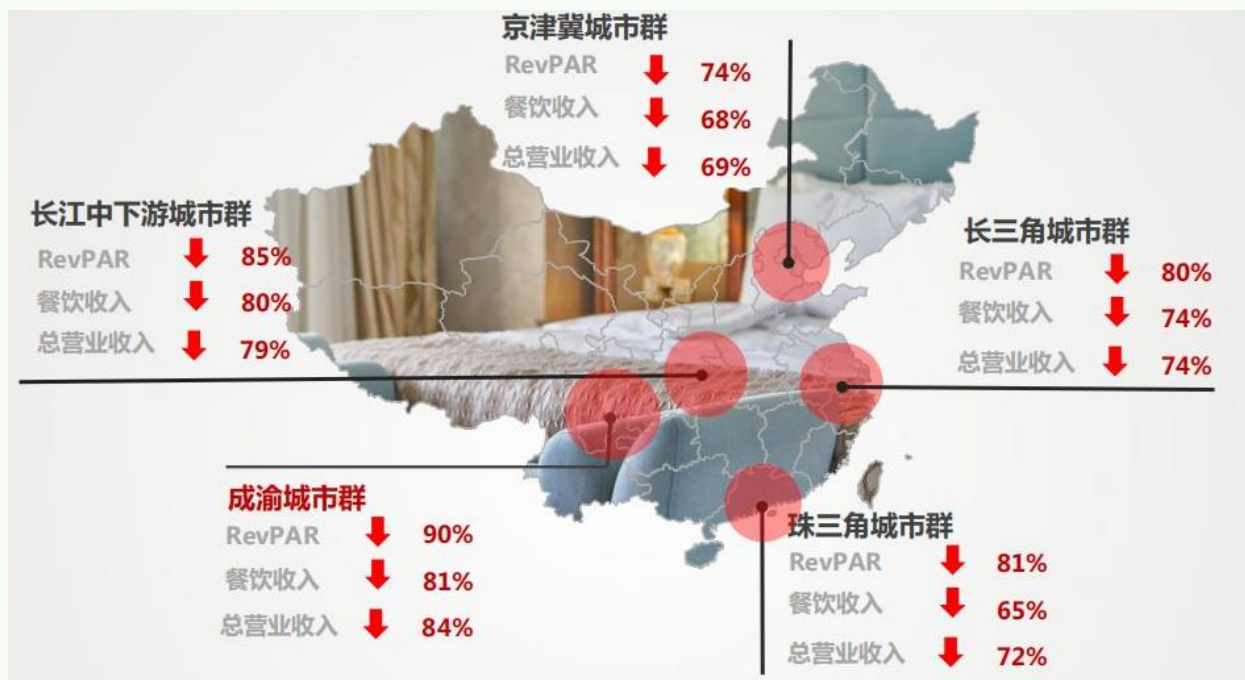
## 2019年在线酒店预订间夜量同比增长26.7%，全年酒店间夜量规模超8亿

2017年-2019年中国在线酒店预订间夜量 (单位: 百万)



间夜量=入住房间数\*入住天数

# 2020春节疫情爆发初期酒店行业情况



2020年春节7天，酒店行业运营及收入情况同比下降约75%

疫情期间不同档次酒店受疫情影响程度

# 疫情控制后-酒店市场进入新时代



## 酒旅行业预期 恢复增长顺序 及差异性分析

1.基于空间距离因素的复苏顺序：本地 → 近郊 → 周边城市 → 长线跨市、跨省

2.基于年龄因素的复苏顺序：30岁及以下 → 31-40岁 → 40岁及以上

3.基于个人消费因素的复苏顺序：餐饮 → 无住宿周边游 → 有住宿周边游 → 国内长线游 → 出境游

4.基于商务刚需因素的复苏分析：刚需恢复趋势确定，酒店需具备和提升办公能力，长期看分级分区出行政策影响

国内游

年轻客

餐饮

周边游

商务出行

交通、卫生防疫等



# 酒店行业亟待解决的问题

随着疫情的有效控制，酒店行业正处于恢复期,甚至已经逐步在重回增长期，服务需求量在不断增大！

传统酒店行业缺少自营渠道，经营依赖OTA平台，在受平台诸多的限制，不仅影响了客群管理也限制了营收扩展。

## 依赖OTA平台

高度依赖OTA平台，易陷入各平台的价格战之中，客单价难以提升。

OTA平台抽佣比率高，在利润有限的情况下还要向平台缴纳佣金及营销费用，收益止步不前。

## 会员管理难

会员与经营数据沉淀在第三方平台，难以进行有效的管理与实现转化。

缺少线上自营渠道，会员体系建立智能依靠传统的终端管理设备，无法与会员建立有效的互动体系。

## 缺少增值服务

路线出行、导游服务、门票预定等周边各项服务需要多次预订完成。影响客户体验限制了营收发展

拓展周边增值服务，需要酒店建立自主的线上服务平台，受OTA平台限制难以实现接入与数据互通。

## 管理效益低

入住订单，客房消费，在店餐饮消费等业务往往单独管理核算，无法用同一系统管理，影响经营效率。

酒店行业客户流转快，对于入住及消费情况缺乏数据化分析，难及时对经营策略进行及时调整。

**OTA平台：**“在线旅行社”即在线酒店、旅游、票务等预订系统平台统称。目前主要有：携程、美团、飞猪。



## 二、商城产品优势

# 酒店行业核心场景



**商城**助力商家搭建属于自己的**酒店预定平台**，**建立自有经营渠道**，帮助商家**提升数字化经营能力**，实现**效率、营收、用户体验全面提升**，为客户提供卓越的商城经营体验。

# 自建商城-成本更低

商城提供功能完善的在线商城搭建工具，**无需懂技术代码，一键搭建自营酒店商城**，覆盖客房管理、房态日历、订单管理、会员管理等全业务流程，还有海量商城模板和自由拖拽的设计器助力商家品牌展示，**解决商家搭建、运营、一站式管理的诉求**。助力客户轻松搭建商城，掌握流量，开拓线上市场。

## 自有渠道

通过自建酒店商城，可将客群（散客、团队客户）直接对接酒店，避免多平台运营时的流量分散，将顾客变为酒店的“私有财产”。

预定

自建商城

入住

到店

## 提升效益

商家无需支付高额平台佣金，摆脱平台限制，更好掌握酒店定价与经营。还能通过商城为客户提供更加多元的服务，提升经营效益。

# 客房管理，提升运营效率

## 快速管理客房信息

## 灵活管理客房价格

## 多样化房型信息设置

## 专属客房订单管理

The screenshot displays a web-based management interface for hotel orders and room configurations. At the top, there are navigation tabs for '常规设置' (General Settings), '房间规格' (Room Specifications), and '房态日历' (Room Status Calendar). Below these are search and filter options for orders, including fields for order number, product type, order type, payment method, and time range.

The main section shows a list of orders with columns for product name, unit price/quantity, status, buyer, actual amount, order status, distributor, promoter, and team leader. Each order entry includes a thumbnail, product details, pricing, and a status indicator with a corresponding action button.

产品名称	单价/数量	售后	买家	实付金额	订单状态	分销商	推广员	团长
「曾厝垵临海」庭院大床房 温馨特价优惠 时间: 10月1日-10月7日 共6晚	¥89.00 1间房	-	Hotel 13760606039	¥534.00 微信支付	待付款	-	-	-
曾厝垵临海 (优雅大床房) 近厦大鼓浪屿 时间: 10月1日-10月3日 共2晚	¥79.00 1间房	-	柒哥 13560000014	¥158.00 微信支付	待入住 确认入住	-	-	-
环岛路特色大床房 时间: 10月1日-10月3日 共2晚	¥179.00 1间房	-	菲菲姐 13560000144	¥358.00 微信支付	已入住 交易完成	-	-	-
环岛路海边近曾厝垵小木屋榻榻米大床房 床: 双人大床; 窗: 飘窗 时间: 10月1日-10月5日 共4晚	¥114.00 1间房	-	小尖尖 13560057014	¥456.00 微信支付	交易完成	-	-	-

At the bottom, there is a pagination bar showing '10条/页' and '跳至 12 页'.

订单管理

设置房间规格

# 增值服务，助力多元营收

店内扫码购，快速满足顾客需求

全流程服务，带来更佳客户体验

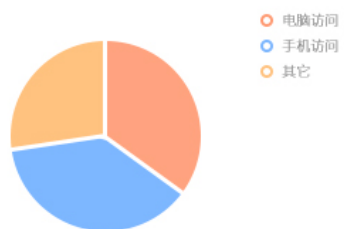


更多营收

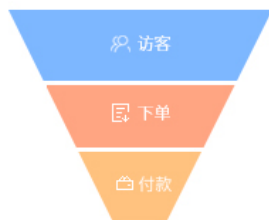


# 数据分析，掌握生意动态

商城概况



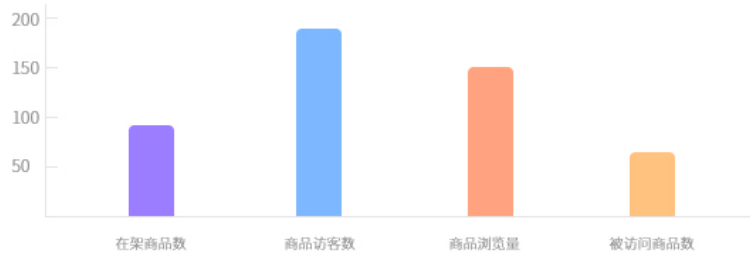
交易分析



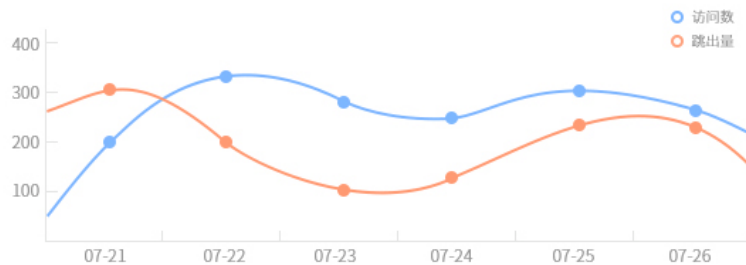
渠道统计



商品分析



流量分析



## 数据分析

1.全方位掌握酒店经营信息

2.评估会员消费及粘性

3.可供实时查看数据，助力制定精准决策

# 会员管理-客群维护更简单

## 会员管理

The image displays a comprehensive membership management system interface. It is divided into three main sections:

- Left Sidebar (Navigation):** Contains menu items for '概况' (Overview), '统计' (Statistics), '商城' (Store), '产品' (Products), '订单' (Orders), '会员' (Members), '微信' (WeChat), '分销' (Distribution), '营销' (Marketing), '多商户' (Multi-merchant), '互动' (Interaction), and '设置' (Settings).
- Top Panel (Management Tools):** Includes buttons for '+ 添加会员' (Add Member) and '批量添加' (Batch Add), along with filters for '手机号' (Mobile Number), '会员分组' (Member Group), and '会员等级' (Member Level).
- Main Content Area (Member List):** A table listing members with columns for '会员信息' (Member Info), '会员帐号' (Member Account), '手机' (Mobile), and '会员等级' (Member Level). A modal window is open over the list, showing a '显示列' (Show Columns) configuration for various fields like '手机', '注册时间', '会员等级', '会员分组', '邮箱', '付款订单总数', '付款金额', '订单均价', '最近消费时间', '储值余额', '持有会员卡', '当前积分', '累计积分收入', '分销账号', '绑定分销商', and '绑定推广员'.
- Right Panel (Settings):** A '注册' (Registration) and '登录' (Login) settings page. It includes options for '第三方登录' (Third-party login) such as WeChat, QQ, and Weibo, and '登录方式' (Login method) settings like '直接登录' (Direct login) and '可选择“绑定已有帐号”登录' (Can select "bind existing account" login).



# 会员管理-客群维护更简单

会员管理

会员积分



注册赠送积分



积分明细可查



积分抵现更优惠

# 会员管理-客群维护更简单

会员管理

会员积分

会员卡



会员卡列表页



会员卡购买页

# 会员管理-客群维护更简单

会员管理

会员积分

会员卡

会员储值



储值可赠送金额、积分、优惠券



订单可使用余额支付

# 支付有礼，下单专享好礼

## 支付有礼



下单享好礼



优惠券列表

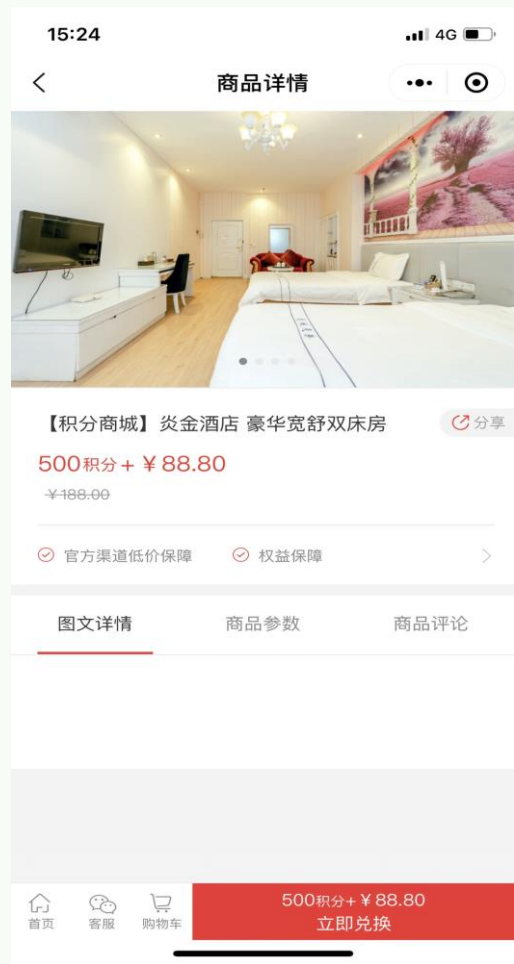
# 支付有礼，下单专享好礼

支付有礼

积分商城



积分商城



兑换房间



## 三、酒店营销解决方案

# 酒店行业数字化转型的阶段

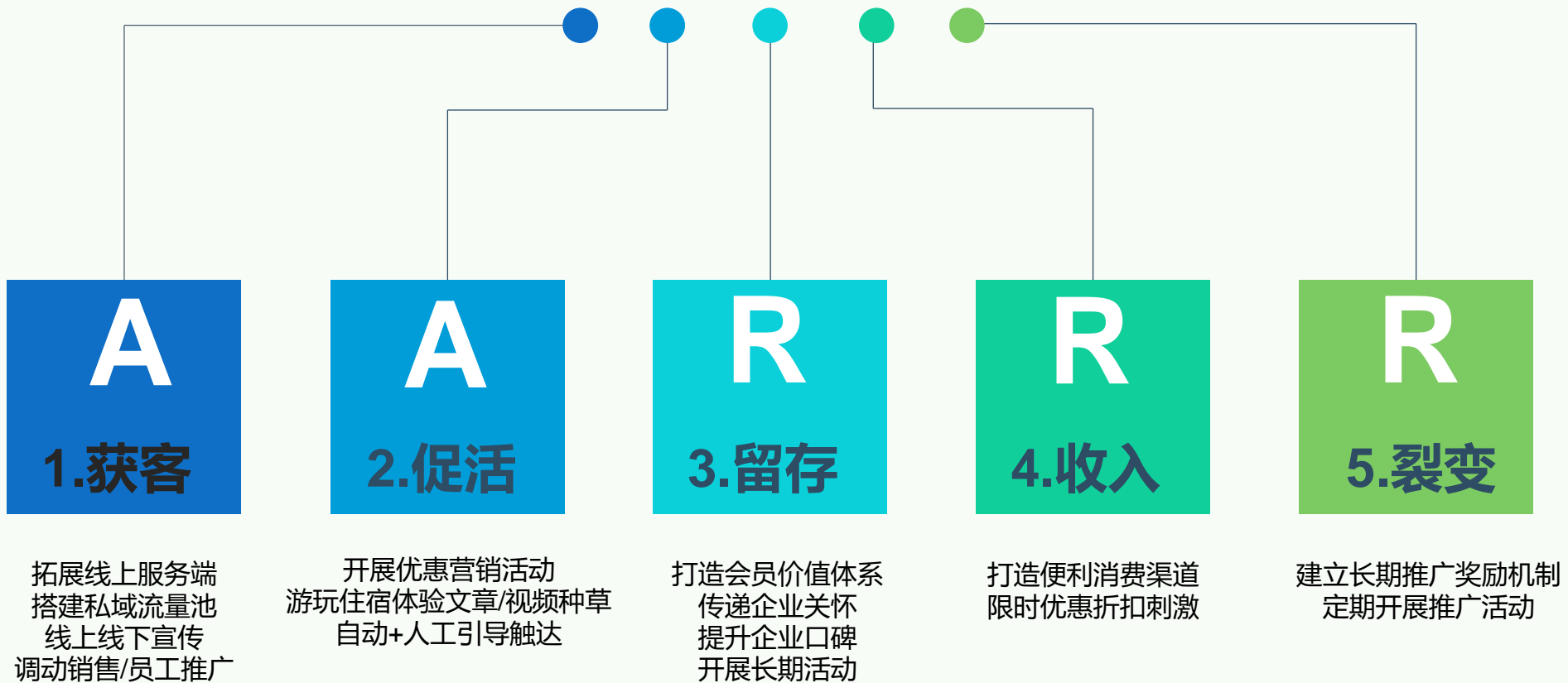
酒店企业仅依靠线下模式是远远不够的，快速发展线上，实现数字化转型是大势所趋，也是把握机遇的唯一出路



企业数字化转型一般的三个阶段

# 用户增长框架与思路

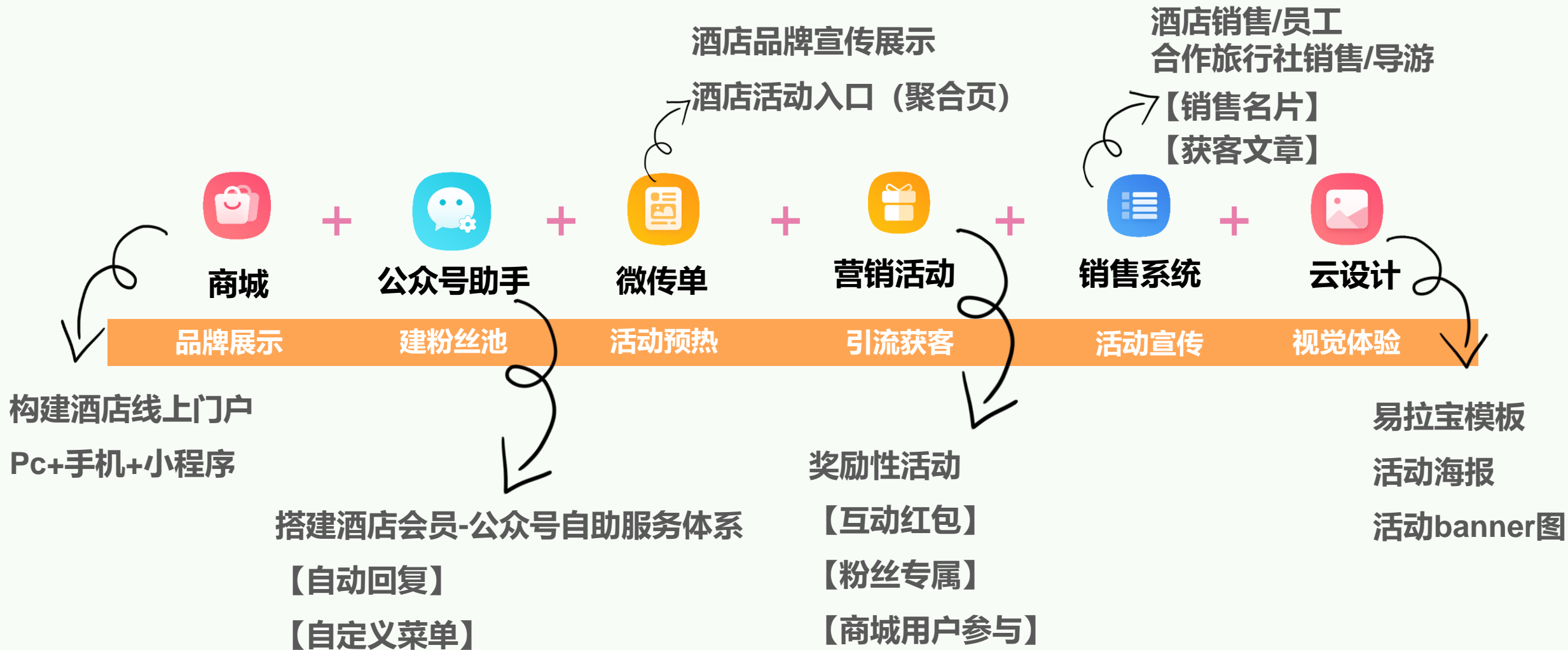
## 用户运营增长模型-AARRR



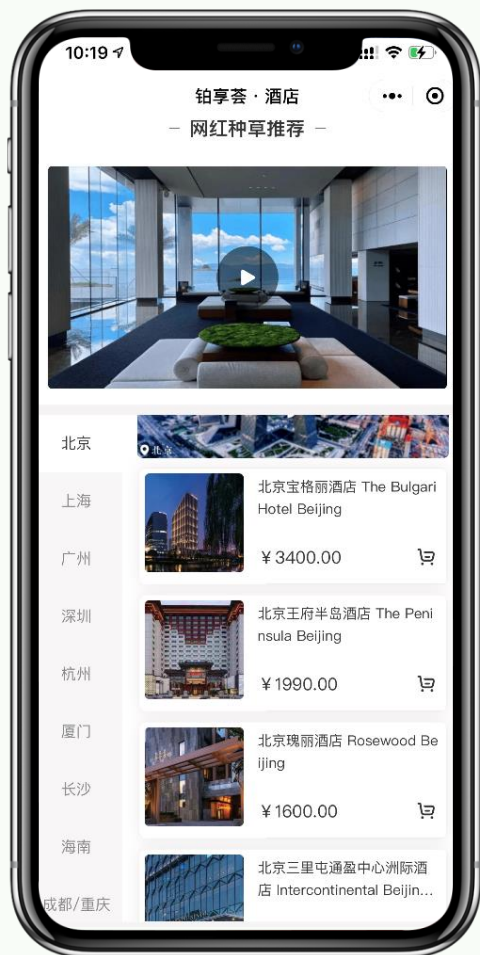


# 推广获客运用场景

1运营思路：搭建线上3端站点+公众号+H5活动+线下宣传物料，多渠道推广曝光，实现广泛覆盖快速获客



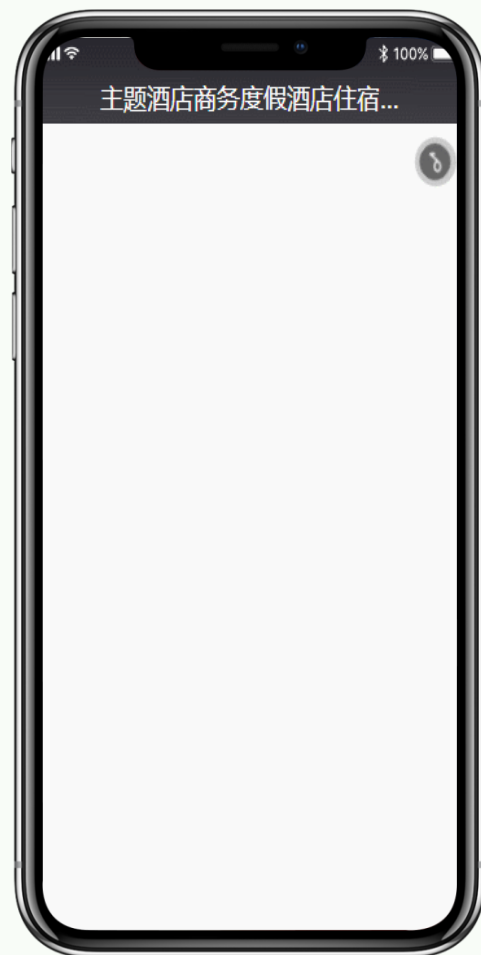
# 推广获客运用场景



酒店客房展示与预定  
(商城)



酒店公众号服务体系  
(公众号助手)



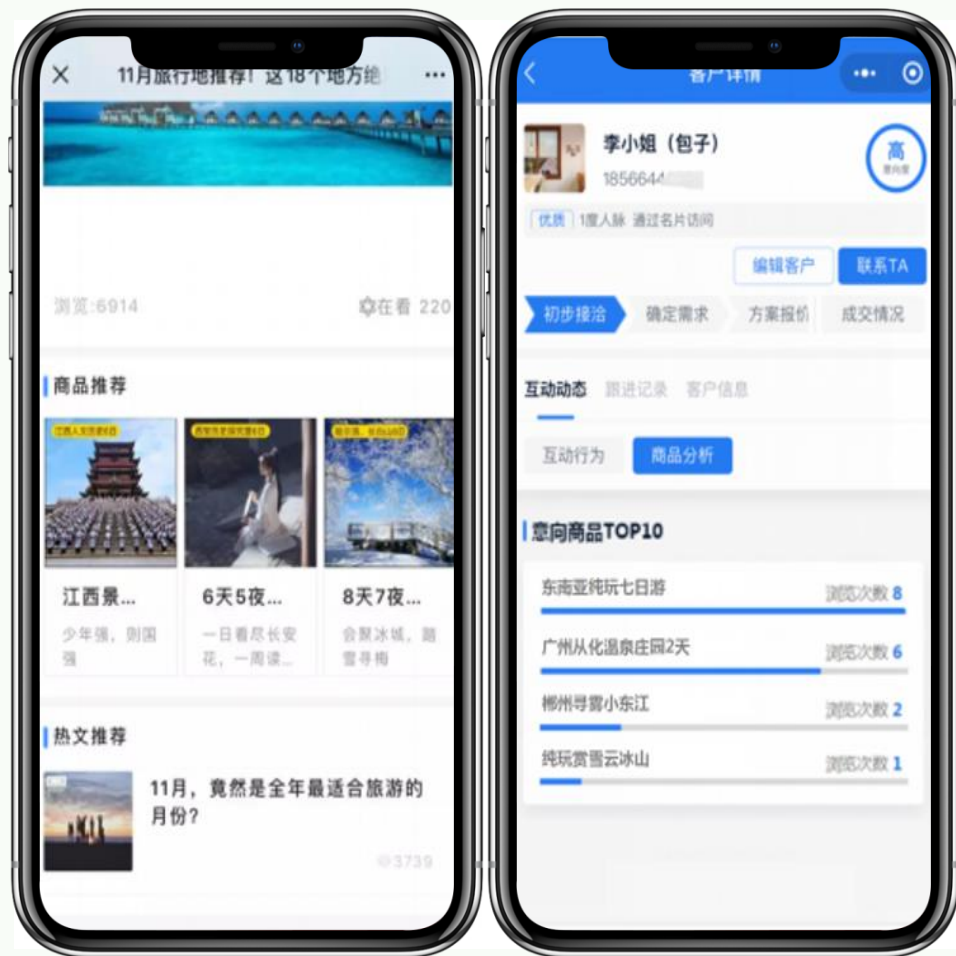
酒店品牌宣传展示  
(微传单)



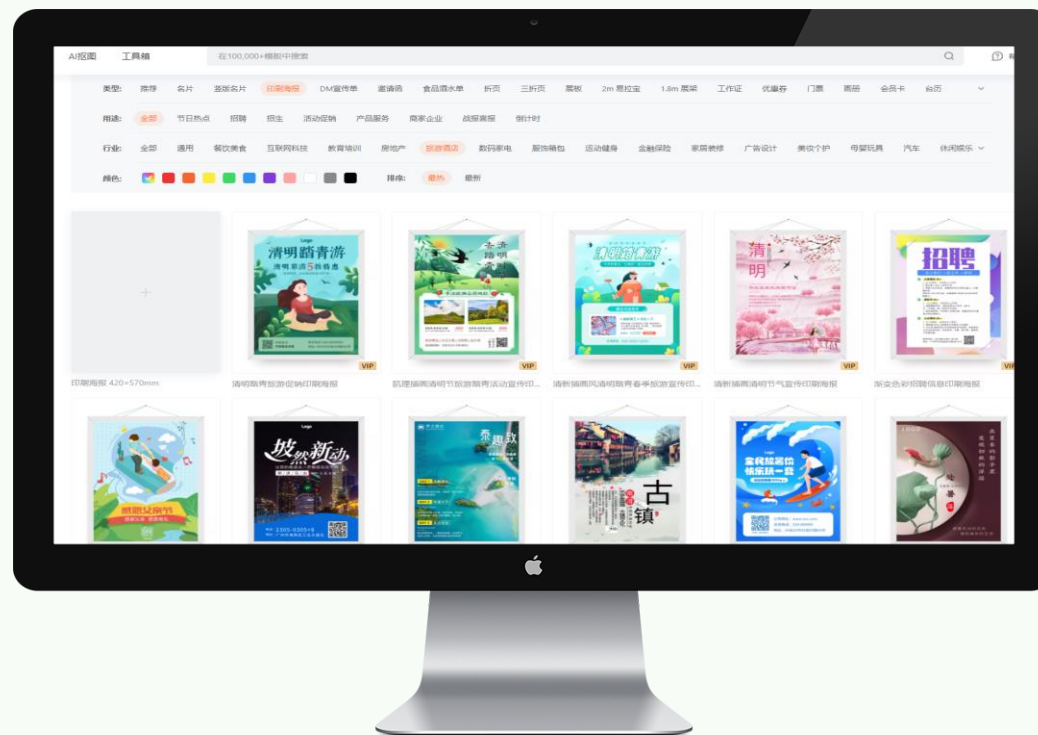
酒店促销引流活动  
(营销活动)



# 推广获客运用场景



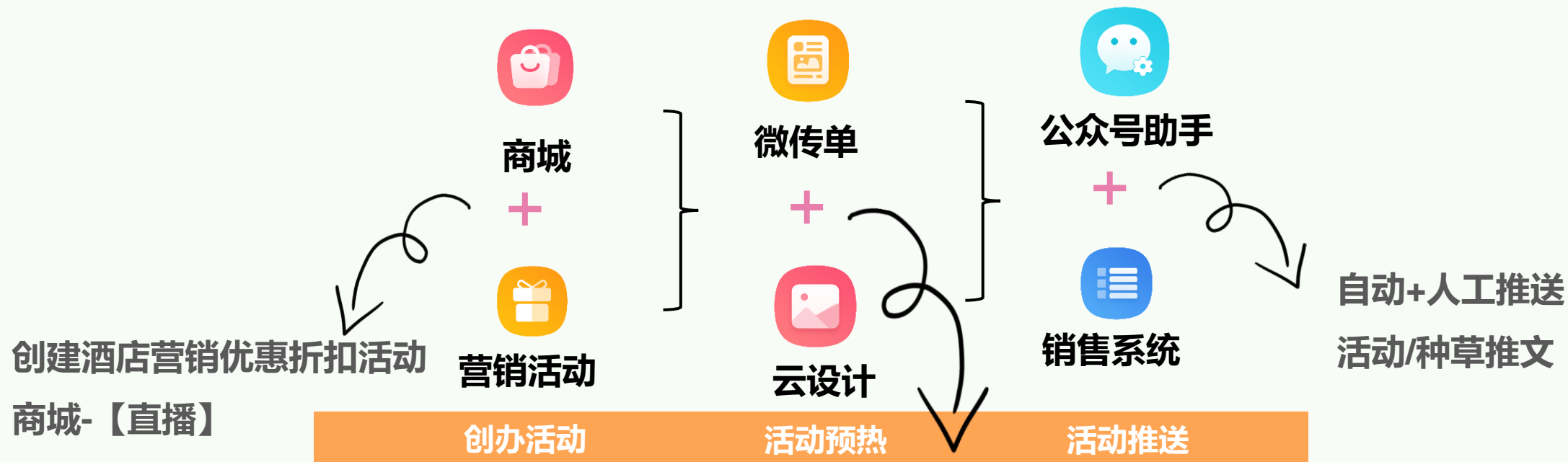
活动宣传-酒店销售/员工  
合作旅行社销售/导游  
(销售系统)



制作酒店线上、线下宣传展示物料  
(云设计)

# 多样化促活运用场景

2运营思路：利用节日/主题优惠营销活动+主流营销方式，快速触达种草，实现活动曝光促活



商城-【直播】

商城-【短视频】

商城-【优惠券】

营销活动-线上订房-【商城优惠券】奖品

营销活动-线下订房-【门店优惠券】奖品

线上+线下活动推广宣传物料

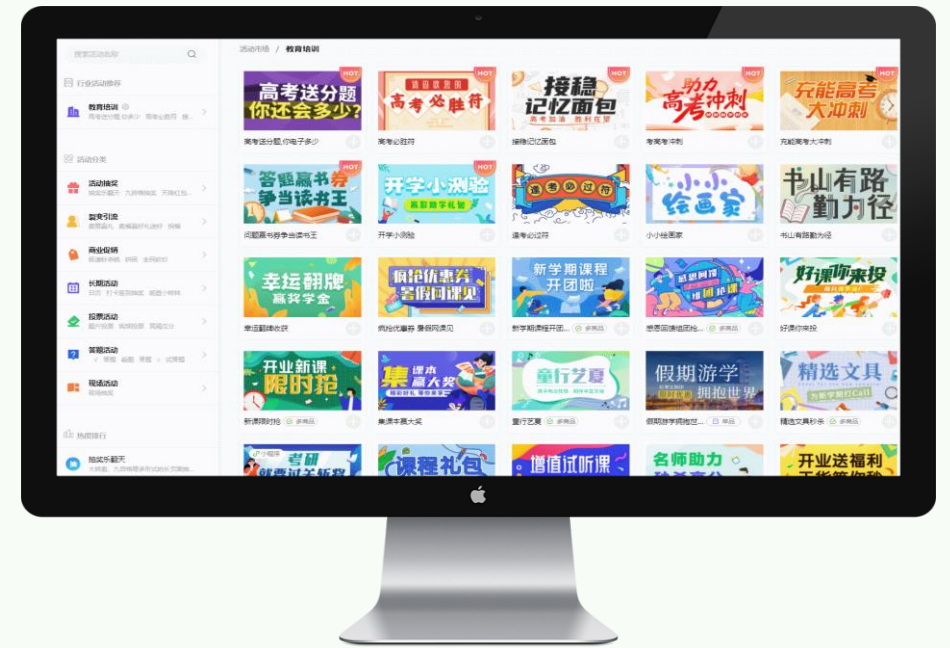
# 多样化促活运用场景



酒店客房展示与预定  
(商城)



酒店品牌宣传展示  
(微传单)



酒店促销引流活动  
(营销活动)

# 多样化促活运用场景



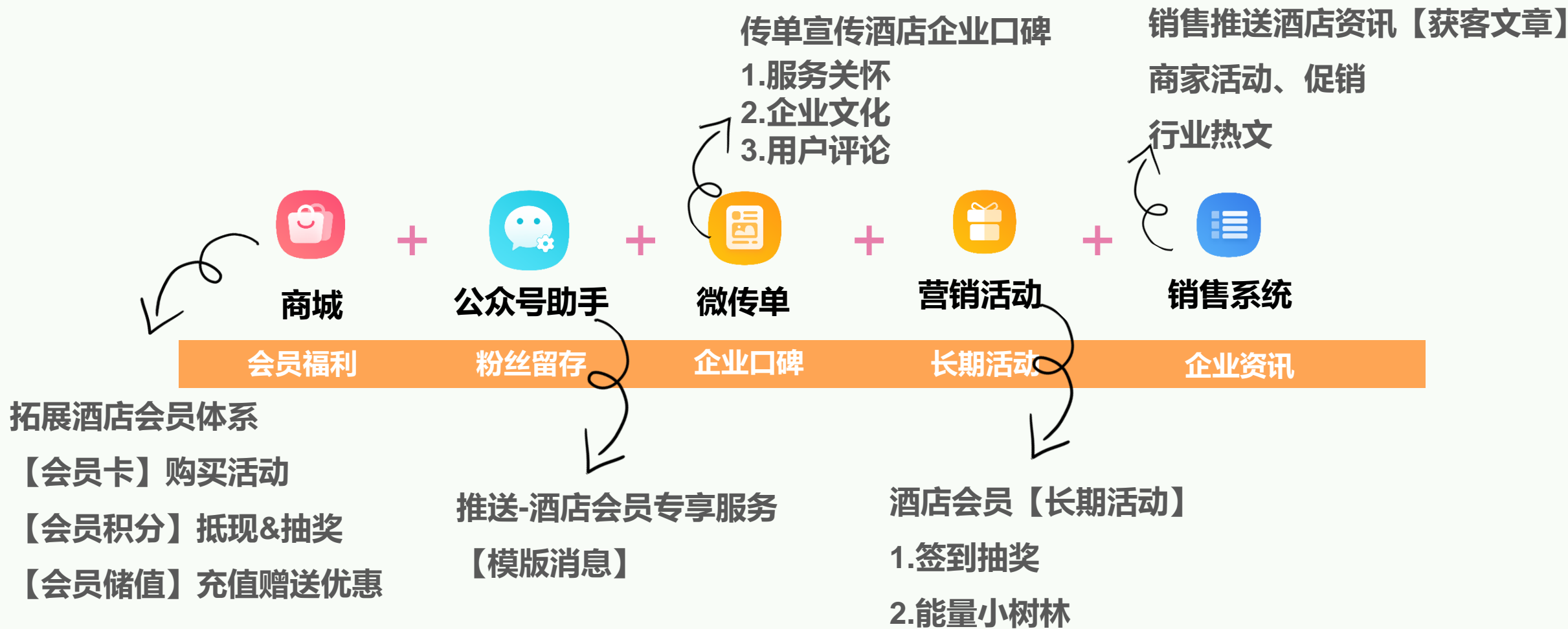
酒店活动人工推送  
(销售系统)



酒店活动公众号自动推送  
(公众号助手)

# 精细化留存运用场景

3运营思路：通过会员专属活动+口碑+服务关怀，构建完善的会员价值体系，实现用户精细化管理留存



# 精细化留存运用场景



酒店会员积分商城、会员卡活动  
(商城)



酒店服务/会员活动/任务打卡  
(公众号助手)

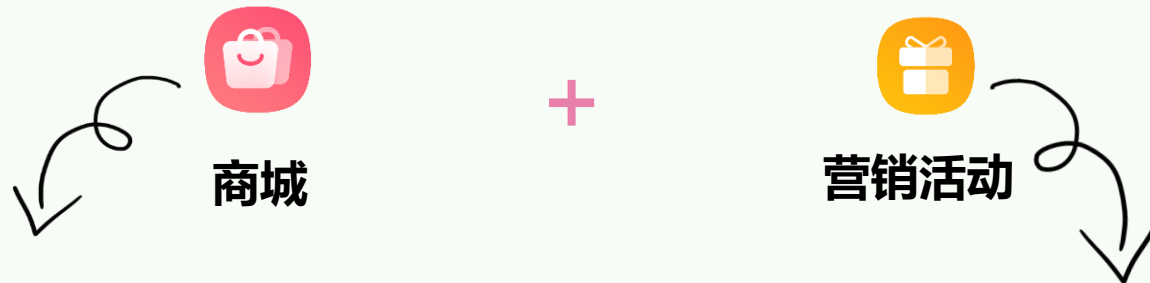


酒店会员积分抽奖活动  
(营销活动)



# 拓展收入运用场景

4运营思路：利用多人促销+酒店周边消费服务+零售快消品，提升便利性与消费刺激，实现服务拓展与快速转化



1. 主营业务：【订房服务】
2. 周边消费产品：门票、租车、出行机票、纪念品等
3. 零售快销品：【扫码购】

- 增加多人订房营销【商业促销】活动
1. 订房拼团
  2. 订房秒杀
  3. 订房定金预售

# 拓展收入运用场景



酒店周边产品预定与售卖  
(商城)



酒店快消品扫码购  
(商城)



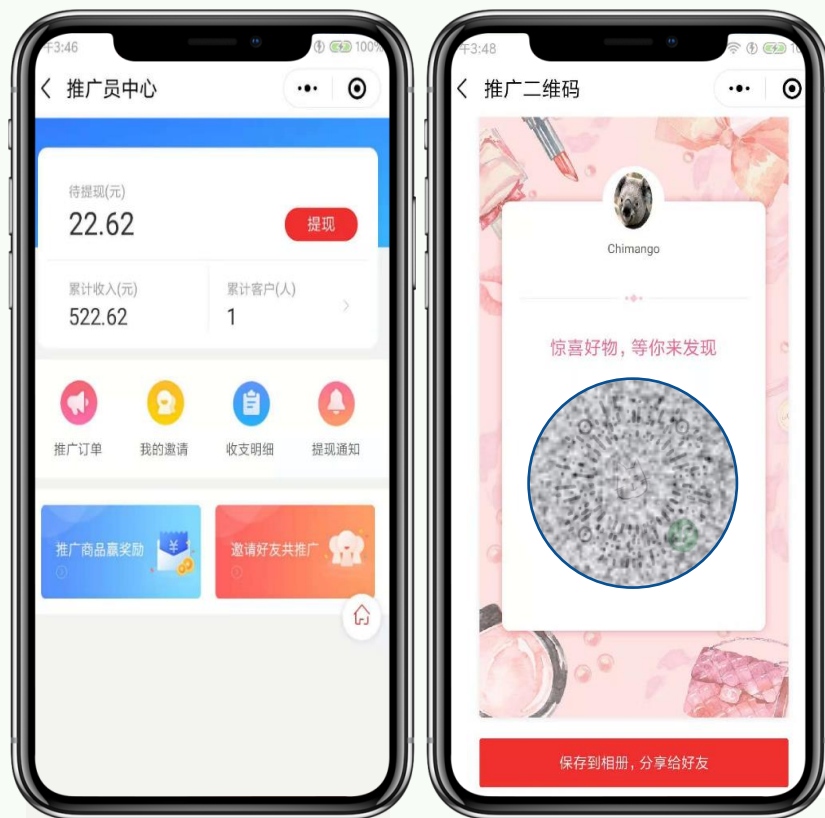
订房拼团、秒杀活动  
(营销活动)

# 刺激推广裂变运用场景

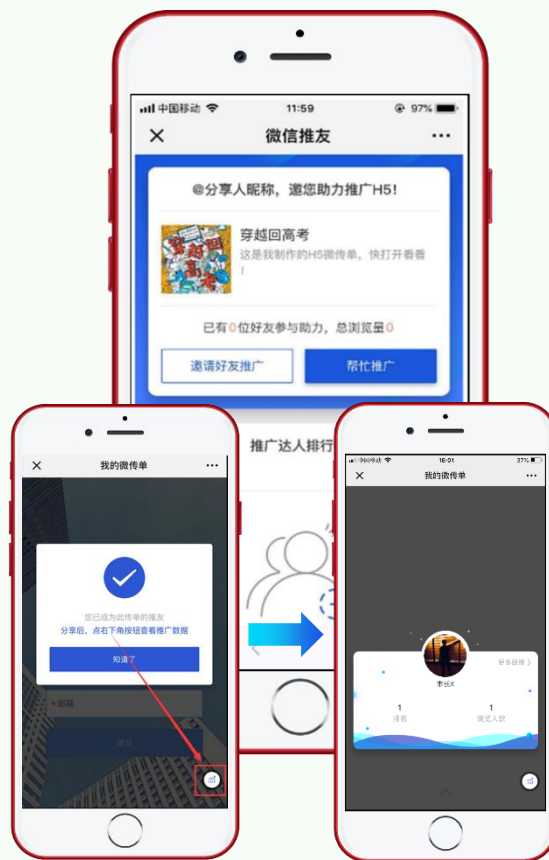
5运营思路：利用周末假期+酒店会员资源+推广裂变奖励活动，快速刺激奖励会员老带新，实现低成本获客裂变



# 刺激推广裂变运用场景



酒店【推广员】  
(商城)



酒店活动【全员推广】  
(微传单)



酒店预定抵金券【裂变优惠券】  
(营销活动)

# 参考案例

【背景】陈先生，经营的是一个拥有**80间客房的民宿酒店**，主要的企业收入也是依靠酒店入住实现盈利的，之前使用的是人工登记的方式安排入住，虽然周边有很多热门旅游景点，但同行竞争也很激烈，导致今年的旅游的旺季入住率不足6成，现在的问题主要是**希望提升企业的知名度，发展更多的新顾客**。刚好最近我们商城和微传单就很符合您现阶段的需求。

## F (特征)

使用【商城】能**打造一站三端的电脑+手机+小程序酒店线上服务平台**。然后利用【营销活动】可以帮你快速制作您的企业特点的H5小游戏。同时结合【公众号助手】可以对公众号粉丝行为进行记录，推送服务资讯，构建企业用户池。

## A (优点)

**我们的产品功能强大，价格不贵，操作使用门槛却很低**。使用【商城】1、2天就可以快速搭建高颜值的酒店线上三端预订服务平台。为了满足企业开展对各节日和旅游热点主题线上活动营销需求【营销活动】只需要10几分钟就可创建相关主题的活动，轻松实现在活动引流的过程中快速锁客与消费转化。结合【公众号助手】收集完善粉丝画像信息，对粉丝进行精准的推送。

## B (利益)

【商城】和【互动】不仅能够帮助您拓展线上消费渠道，快速抢占行业线上市场，还能够帮助您实现多种线上营销玩法，吸引并牢牢抓住消费者，尤其让用户在预定酒店服务的同时，还可以**拓展周边景点门票和快消品类等增值服务**，使用【公众号助手】完善客户服务，对客户进行标签化、分组化标注，并根据客户特点推送相应的活动消息通知，实现精准营销，让客户粘性提升并持续的产生复购，打造**企业专属的私域流量**，为企业发展提供源源不断的动力。

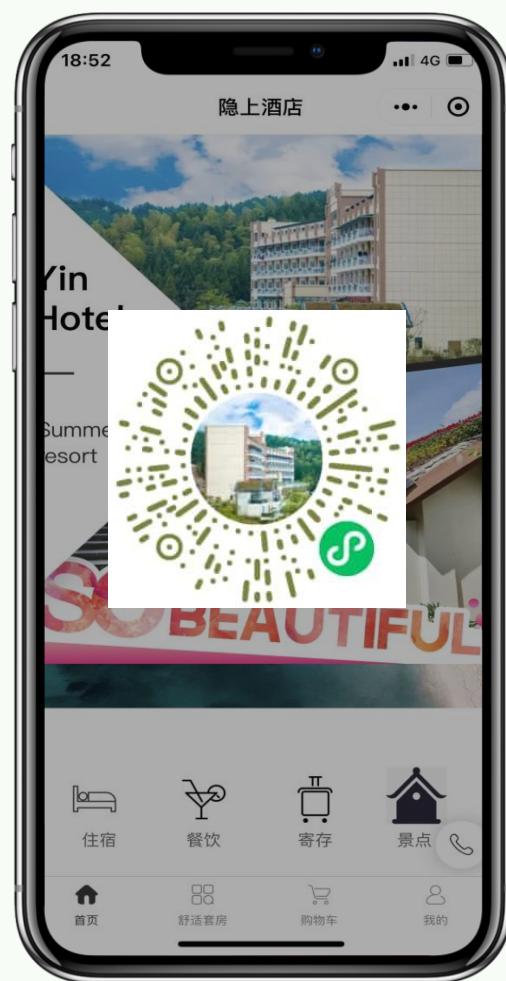
## E (佐证)

跟您的行业类似的，我这边刚好收集到一些酒店客户案例，他们就是通过商城等产品来搭建的，您看一下.....

# 参考案例



铂享会



隐上酒店



顺景旅游

# 总结回顾-AARRR模型 & 运营思路 & 产品组合

## AARRR模型

## 运营思路

## 使用那些产品进行组合



### 1. 获客

拓展线上服务端  
搭建私域流量池  
线上线下宣传物料升级  
调动销售/员工推广



### 2. 促活

开展优惠营销活动  
游玩住宿体验文章/视频种草  
自动+人工引导活动触达



### 3. 留存

打造会员价值体系  
传递企业关怀  
提升企业口碑  
开展长期活动



### 4. 转化

打造便利消费渠道  
限时优惠折扣刺激



### 5. 裂变

建立长期推广奖励机制  
定期开展推广活动



商城



营销活动



微传单



公众号助手



销售系统



云设计

# THANK YOU

# 感谢您的聆听



来客手机版  
扫码进入



微信扫一扫  
关注我们



电子名片  
望惠存

