

单体酒店电子商务时代

2008年8月 杭州



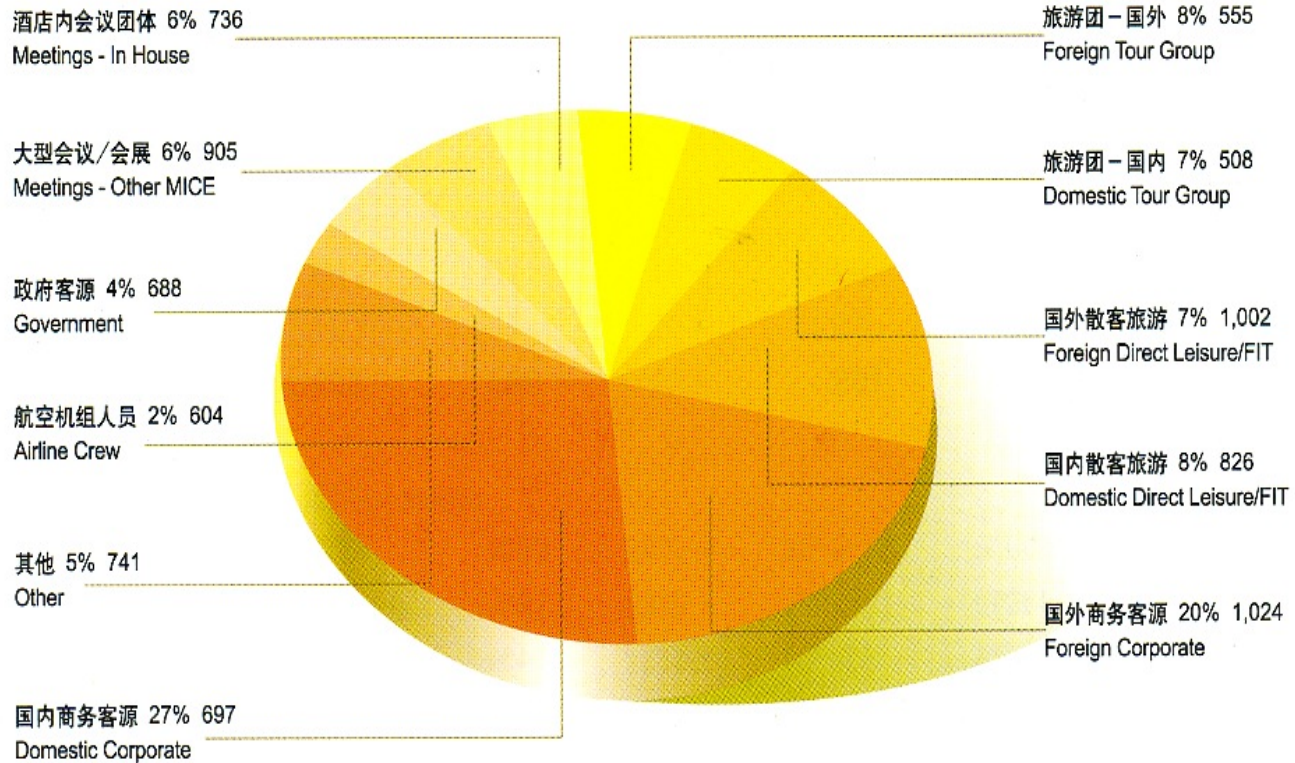


- 2007年，酒店预订总量中至少有三分之一通过网络渠道实现（2006年是29%，2005年25%）。另外三分之一的酒店预订受到互联网的影响，但通过非网络渠道实现（电话呼叫中心、街面预订处、团体预订等）。到2010年底，酒店预订量中45%以上将通过网络渠道完成。



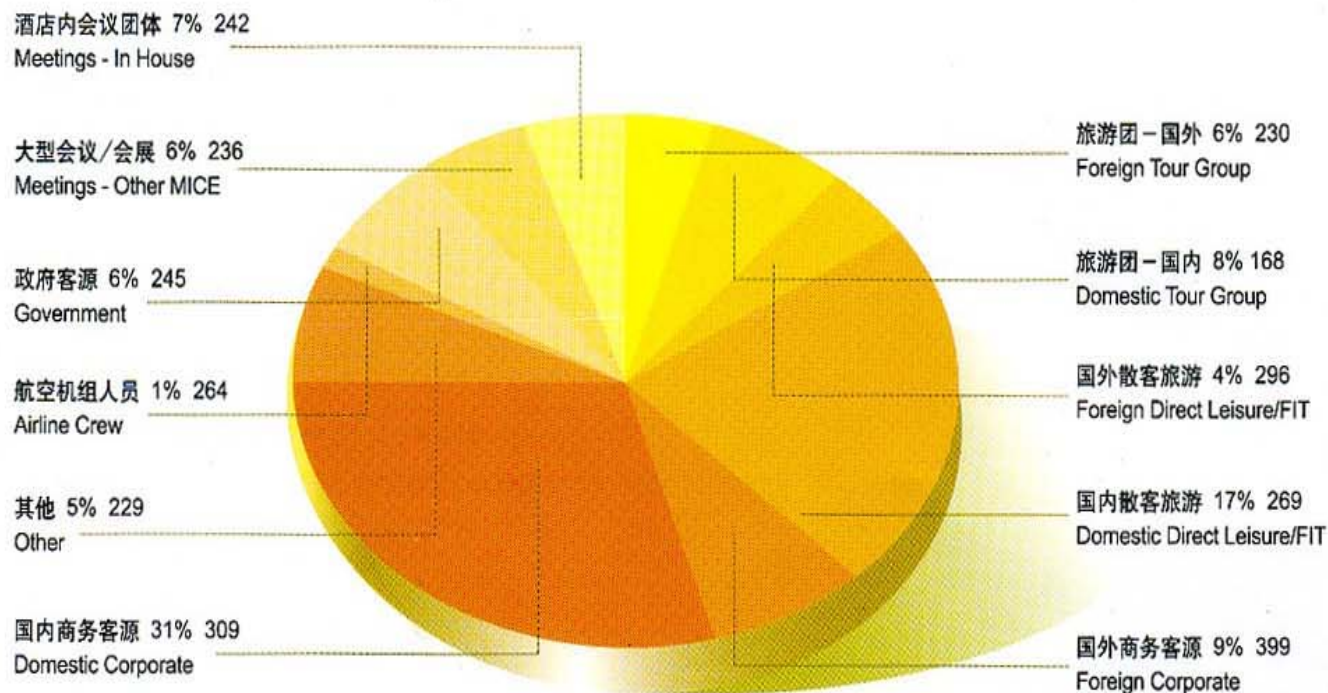
五星级市场 客源构成及房价贡献 (人民币)

5-Star Hotels Market Mix & ADR Contribution (RMB)



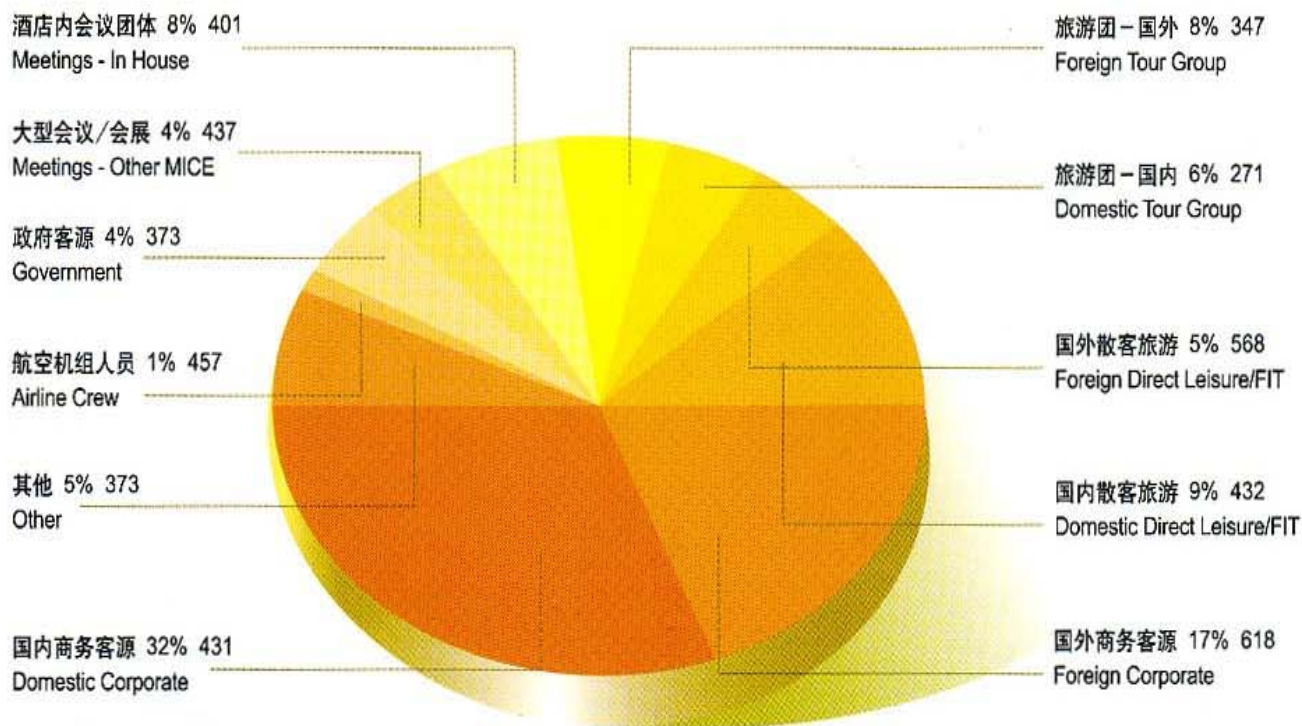
三星级市场 客源构成及房价贡献 (人民币)

3-Star Hotels Market Mix & ADR Contribution (RMB)



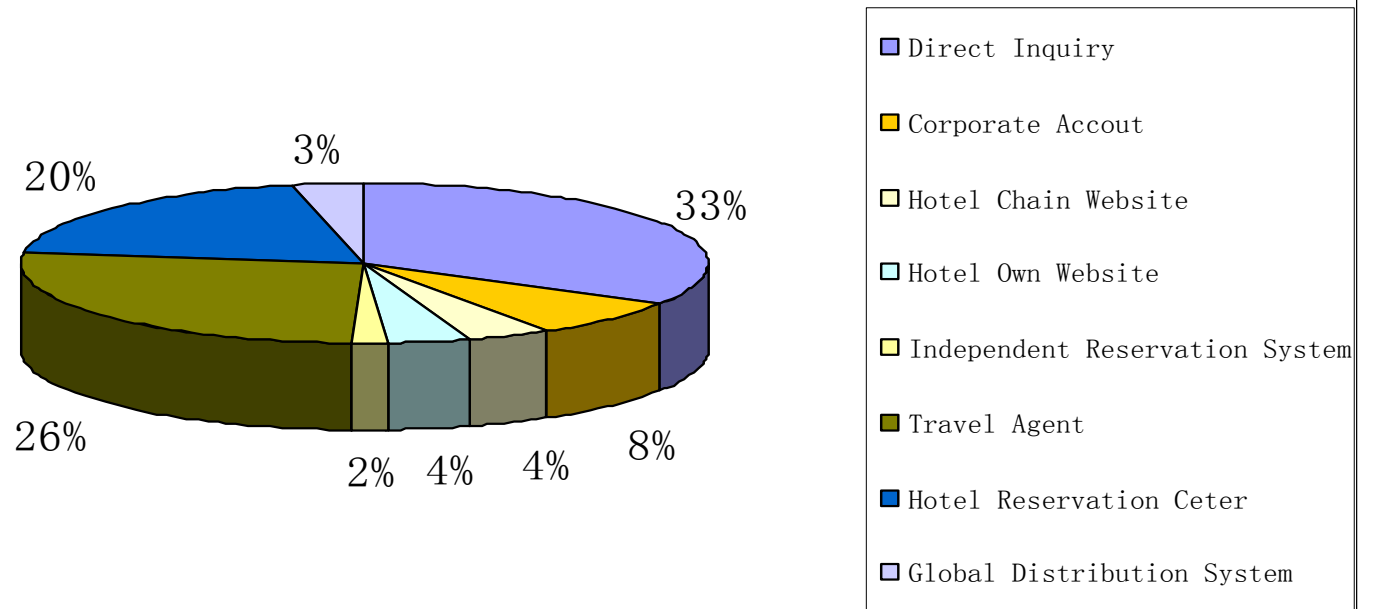
四星级市场 客源构成及房价贡献 (人民币)

4-Star Hotels Market Mix & ADR Contribution (RMB)





Guest Profile by 4 Star Rating

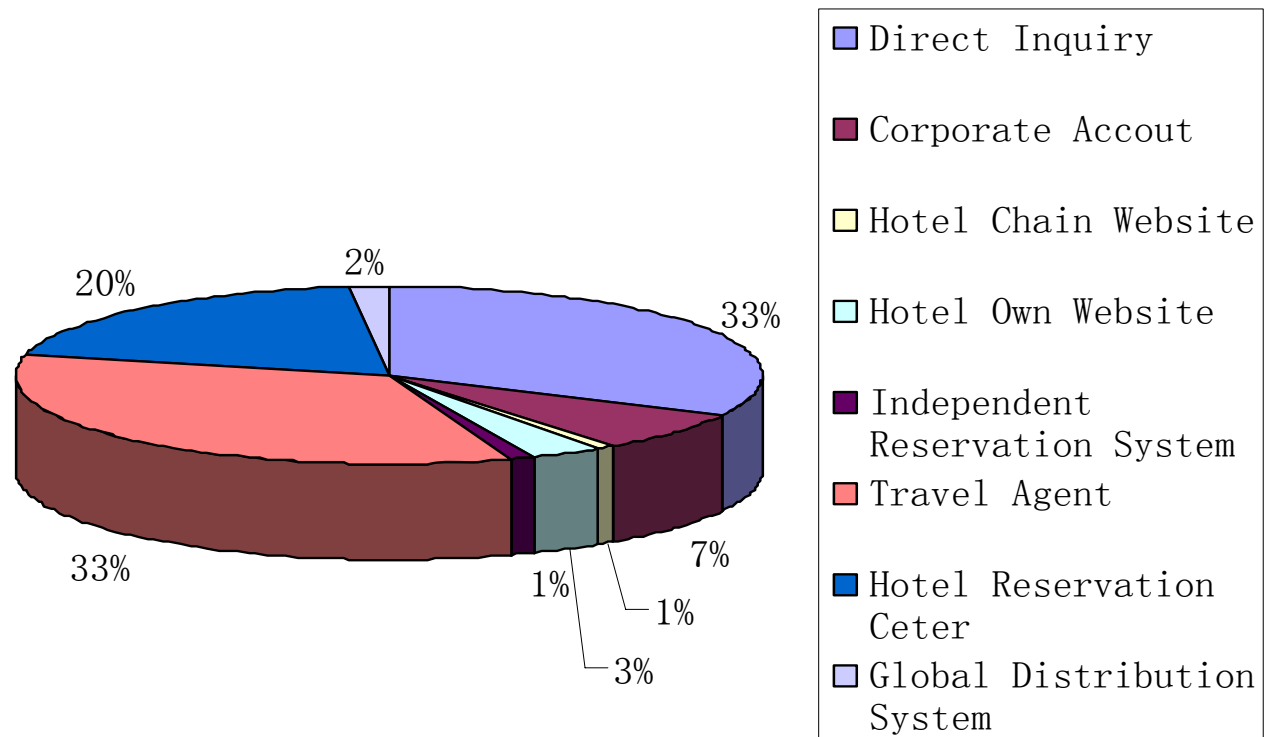




Direct Inquiry	33.60%
Corporate Account	7.60%
Hotel Chain Website	3.90%
Hotel Own Website	3.80%
Independent Reservation System	1.60%
Travel Agent	26.60%
Hotel Reservation Center	19.70%
Global Distribution System	3.20%



Guest Profile by Domestic 4 Star Rating





Direct Inquiry	32.60%
Corporate Account	7.10%
Hotel Chain Website	0.80%
Hotel Own Website	3.00%
Independent Reservation System	1.20%
Travel Agent	34.10%
Hotel Reservation Center	19.60%
Global Distribution System	1.60%



- *国内管理的3、4星级酒店通过HRC预订比例最高
- *国际5星级酒店通过GDS预订的客人比例最高 (9.2%)
- *经济型酒店直接预订客人最多 (50.9%)。



- 传统HRC的格局变化
- 订房中心的订房量会不会增加？但客人向其他渠道购买旅游产品的机会在不断上升（12580、TravelSky...）
- 未来的市场（单体酒店网络分销市场时代）



- 国际酒店业主要竞争策略：
- *不断提升酒店电脑系统---PMS
- *酒店经营活动高科技含量迅速增加、网络营销成为主要销售技术
- *2005年全球饭店白皮书---饭店已失去了对他客房产品的控制



单体酒店营销格局的变化

- 公关销售部——市场营销部
- 销售经理——Revenue Manager
- 旅行社团队时代
- 商务散客市场时代
- HRC时代
- GDS\IDS\MICE时代

网络能让客人比价格、比性能、比产品----
重视网上点评会给你带来生意

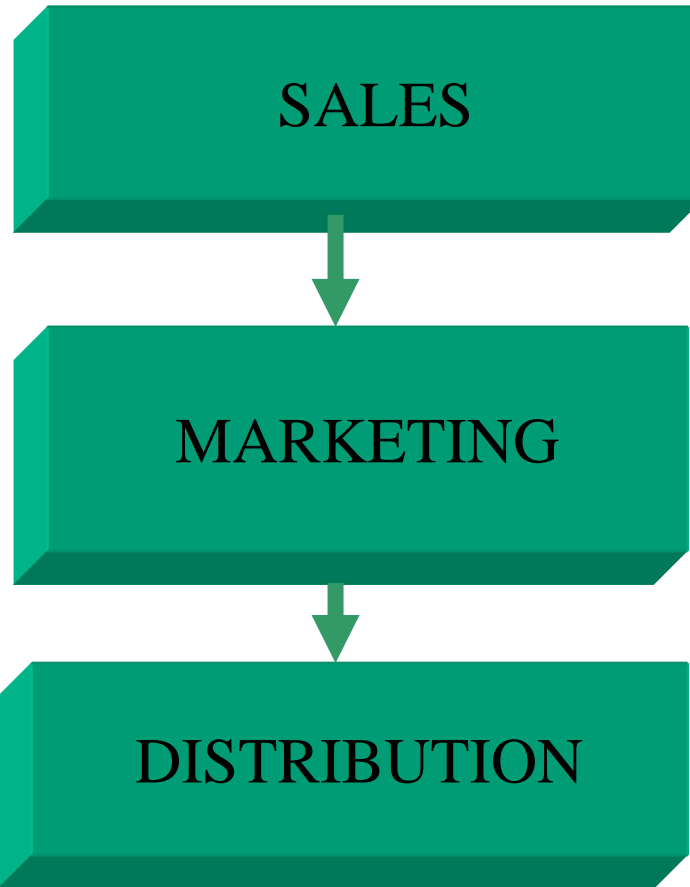
客人是最专业的老师





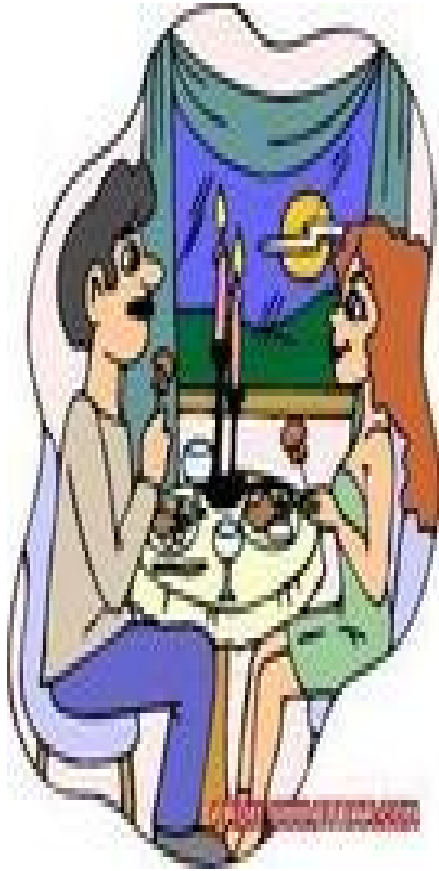
找客人还是找客户

- 客户：酒店产品的间接需求者。可以包括：旅行社、网络分销渠道、会议组织方、活动组织者.....

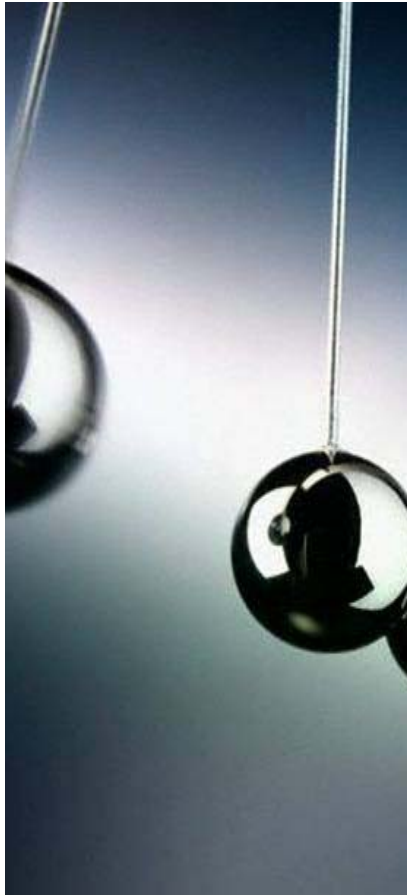




- 渠道的选择
 - * 根据渠道的目的地客源
 - * 根据酒店房间存量
 - * 根据酒店的类型
 - * 根据酒店的接待能力
 - * 根据酒店的客源结构



- 渠道的维护与筛选
 - * 一个时段内渠道的客源结构
 - * 一个时段内渠道的预订时间
 - * 一个时段内渠道的综合消费
 - * 渠道预订稳定性
 - * 渠道的产品多样性



- 单体酒店对电子商务的认识
 - * 通过渠道宣传推广酒店
 - * 其他酒店做了，不甘落后
 - * 电子商务就是订房中心
 - * IDS GDS预订量为什么很少？
 - * 电子商务就是做好酒店网站



- 倒计时工作
 - * 建好酒店的网站
 - * 找准合作的分销商
 - * 要有开拓和发展的视线
 - * 呵护你的网站和后台

集团旗下品牌

奥运订房

2008 BEIJING

StayMerrylin 会员上

地图

Welcome to MOTEL168



订房

加盟信息

合作伙伴

电子杂志 广告片 美林·莫泰风 小游戏



- 莫泰100里山店 暑期推出优惠
- 莫泰上海川沙店赠送早餐免费班车机
- 莫泰上海西藏北路店开业酬宾
- 莫泰上海共和新路店周年庆优惠
- 百泰酒店“迎奥运”促销活动

网上订房

城市名称* ===请选择类型===

入住日期* 离店日期*

2008-07-31 2008-08-01

酒店类型 酒店名称

==所有类型== 所有酒店

会员登录

会员注册

用户名:

密码:

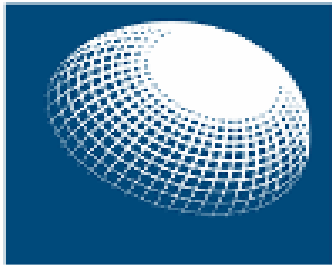
验证码: 9223

登录





• 单体酒店在GDS上的体现



amadeus



GALILEO
INTERNATIONAL



CN HGH GZ!HGHLA ABC HOTEL HANGZHOU
LOCATION ----- L - LOC
2 WESTLAKE ROAD
HANGZHOU 310006
CHINA -EXCL HONG KONG SAR-
-TEL: 86-571-88888888 -TLX: NONE
-FAX: 86-571-80000000
-AIRP-HANGZHOU XIAOSHAN INTL AIRPORT.....30 KM SE

RP/DFWGZ9100/

1.TEST/TEST

2 HHL GZ HK1 HGH IN20DEC OUT21DEC 1C1QBVR CNY780.00 DLY HLA

ABC HOTEL HANGZHOU/BC-C1QBVR/BS-00000000

/CF-86HGF8BR6KF/G-CCAX371234567890120EXP1207 *GZ+

****GENARES WORLDWIDE****

Internet Distribution Systems (IDS)

- Over 60,000 travel websites and portals are powered by a GDS
- GDS系统同时也是超过60,000个旅游网的预订引擎。



Revenue Management



- 收益管理在饭店业、汽车出租业、航运业、影剧院业、广播电视业和公用事业等行业同样获得了成功。应用收益管理的企业，在没有重大支出的情况下，收益增加了3%-7%，利润增加了50%-100%。甚至有人认为：“那些忽视应用收益管理使收益和利润最大化的企业将失去竞争力。”《华尔街杂志》认为在目前出现的商业策略中，收益管理是排在第一位的，并称收益管理为一种有待探索、前途光明的实践。



• 收益管理的适用条件

- * 产品无法储存。
- * 相对固定的生产能力(相对固定的容量)。很多行业的生产能力是刚性的，在短期内无法根据供求情况改变自己产品的产量。也可以说在短期内增加生产能力是不可能的，或者成本十分昂贵。
- * 需求随时间而变化(时间变量要求)。
- * 高固定成本，低可变成本(高度固定成本，低变量成本)。
- * 产品可以提前预订。
- * 可以细分的市场(segmentable市场)。



- Lead Time（存量管理）是对剩余商品的一种经过认识、分类、整合之后的产品销售管理
- 存量管理是对收益管理的最有效的支持
- 存量管理是通过分析、预期的情况下对产品进行有序销售发布的一种办法

- 酒店业务人员在充分了解每一天酒店闲置客房的数量后能有效的提高客房收益率
- 让酒店客户、代理、网站浏览者能最新时间了解酒店的客房存量，有产品才有购买动机
- 根据存量的情况可以适时制定适销的价格







↑ 300m P 建国宾馆
JIAN GUO HOTEL

↗ 450m P 金轩大厦
JIN XUAN MANSION

↑ 500m P 美罗城
METRO CITY

2008 8 4



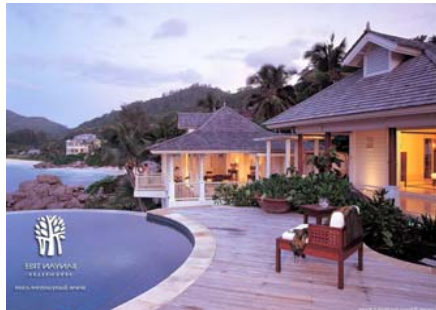
- * 维护渠道（房量、提前预报价格、价格的一致性）
- * 促销产品的多样性
- * 增加酒店产品的宽度

客人浏览网站

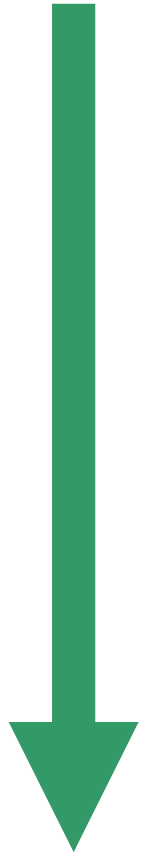
- * 价格
- * 便捷
- * 有无促销

Our Goal---CTO

C: Cash
T: Telephone
O: Owner/Organizer



C: Credit Card
T: Technology
O: Online



回顾一下

- *EHotel设置
- *建好合理的网站，并且维护好
- *正确选择适合酒店的分销渠道
- *重视分销渠道的维护
- *对酒店PMS的接口建设



- 谢谢大家

钱利

杭州饭店业营销总监（经理）联谊会会长
杭州望湖宾馆市场销售总监

Email: dosm@lakeviewhotelhz.com

Cell: 13805786840

Blog: adamqian001.blog.sohu.com

MSN: adam_qian_1@hotmail.com