

# 现代酒店分销 及酒店自主渠道管理

德比软件（上海）有限公司  
张焕杰

# 现代酒店分销的四大要素

- 内容 (Content)
- 模式 (Model and Process)
- 技术 (Technology)
- 结算 (Billing and Settlement)

# 内容（Content）

- 内容丰富
- 准确、实时
- 自由组合
- 多语种



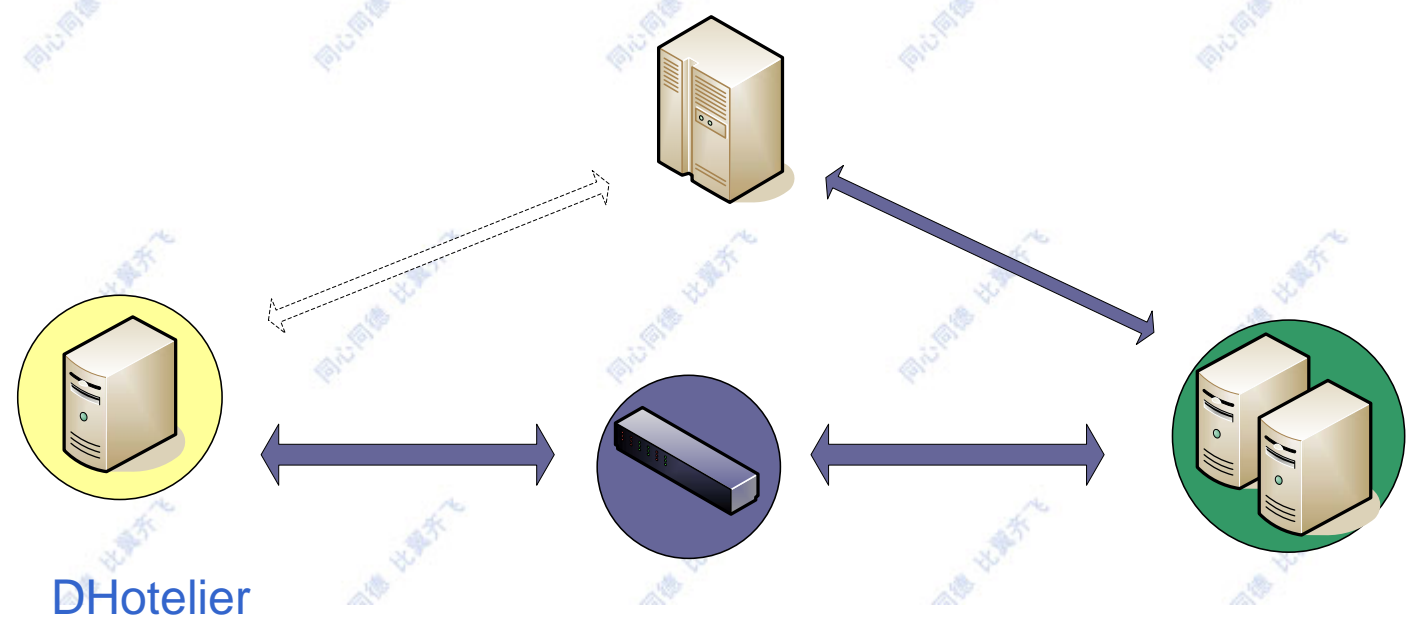
# 案例：GDS vs OTA

- **GDS**

- 文字为主
- 服务专业代理人为主

- **OTA**

- 图文并茂
- 服务大众为主



# 在互联网世界里内容更加重要

- 市场要求更高
- 需要更精准的营销
- 世界更加的扁平
- 酒店拥有更多的自主



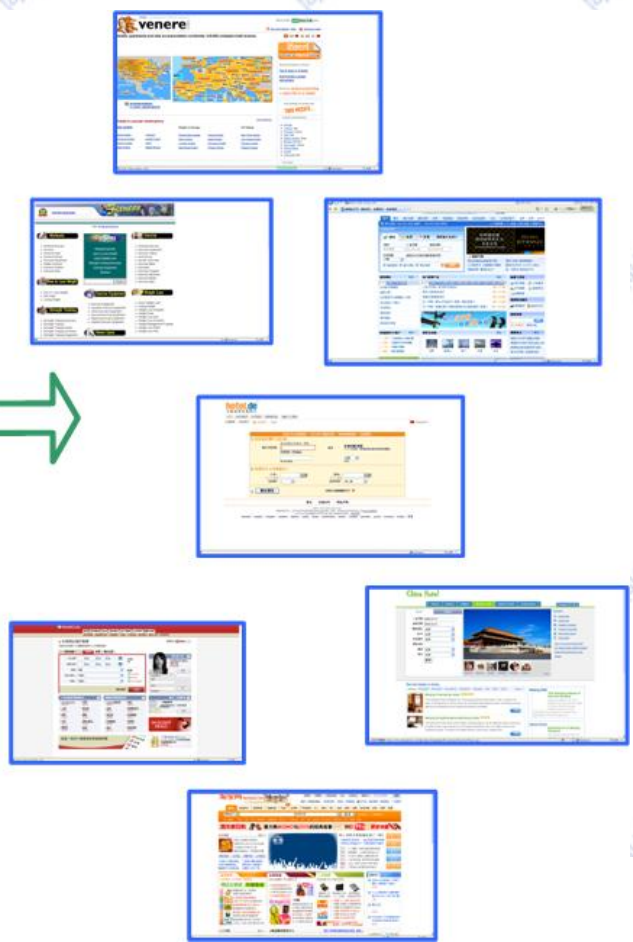
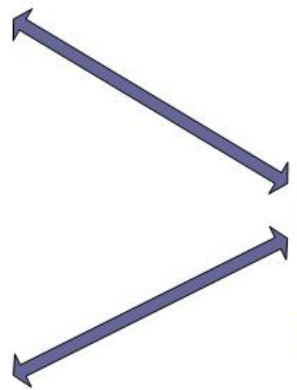
CRS



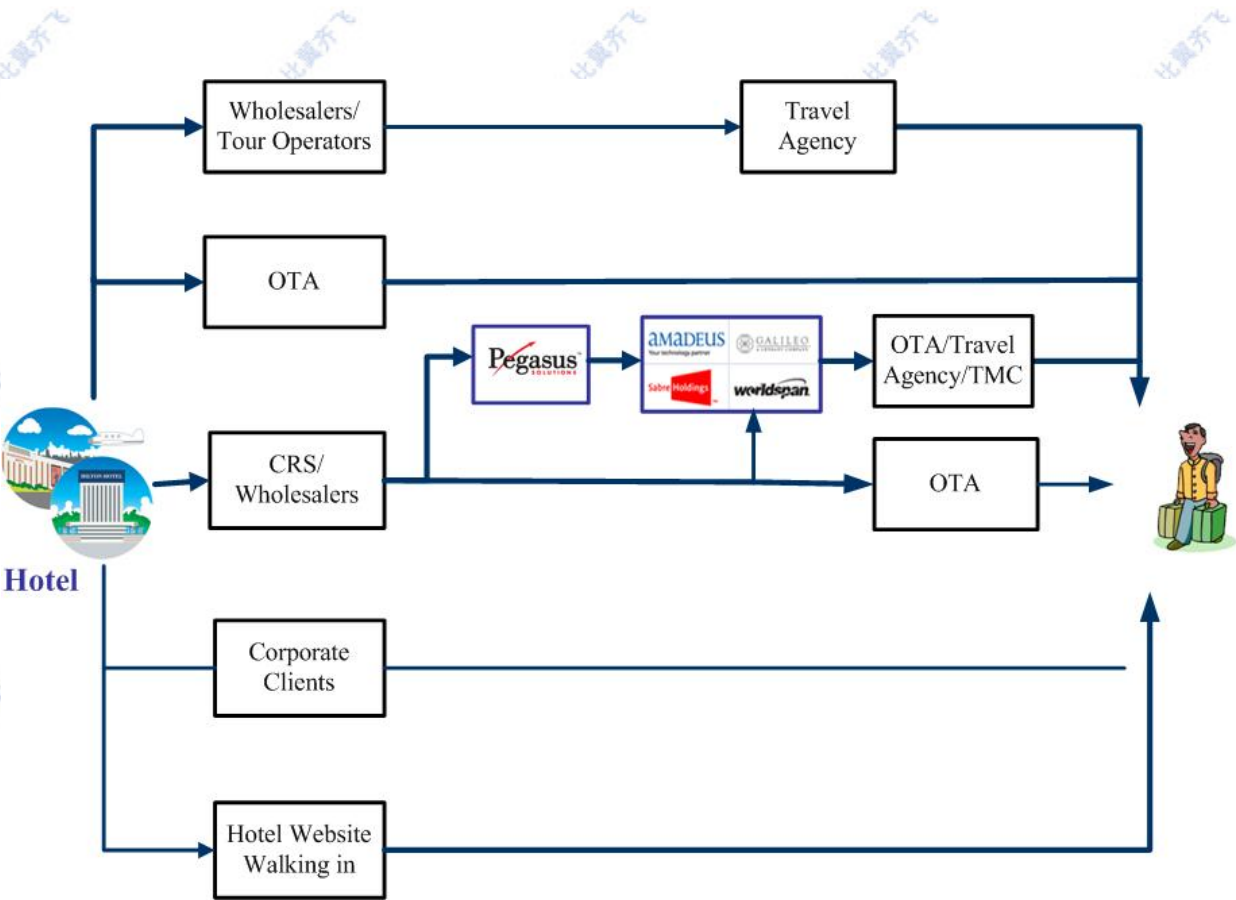
DerbySoft  
DSwitch



DHotelier



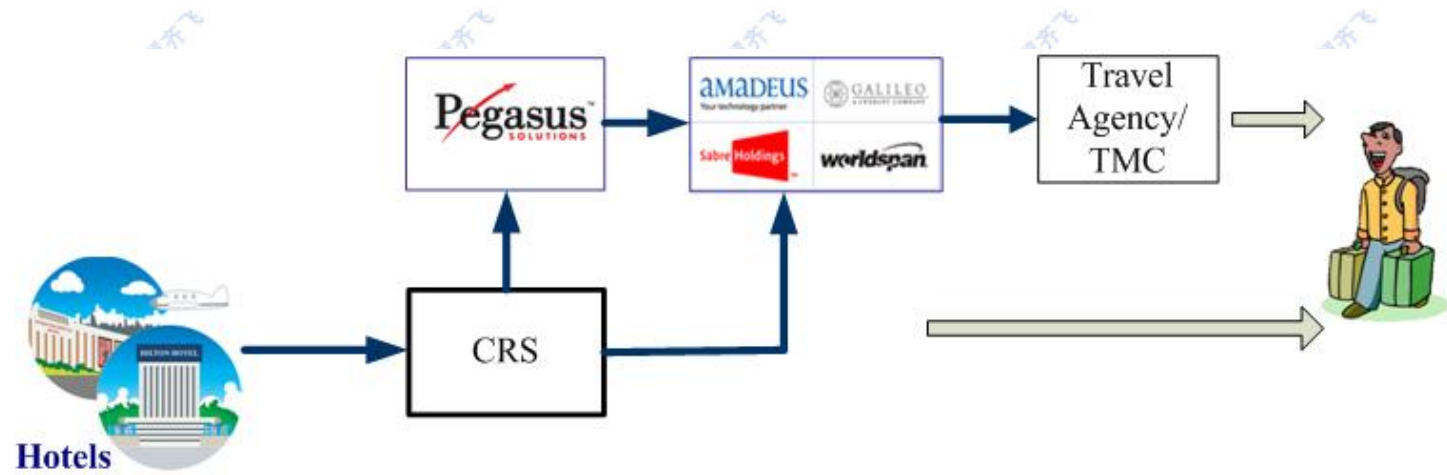
# 模式 (Model and Process)



- 传统和现代并存
- 网下与网上并存
- 简单与复杂并存
- 分销基本模式包括：
  - GDS
  - 网络旅行社 (OTA)
  - CRS、批发商
  - 机构客户和TMC
  - 旅行社
  - 新兴渠道
  - 酒店直销等等

(Source: TravelClick Reports)

# GDS - 传统Switch模式



- 优点

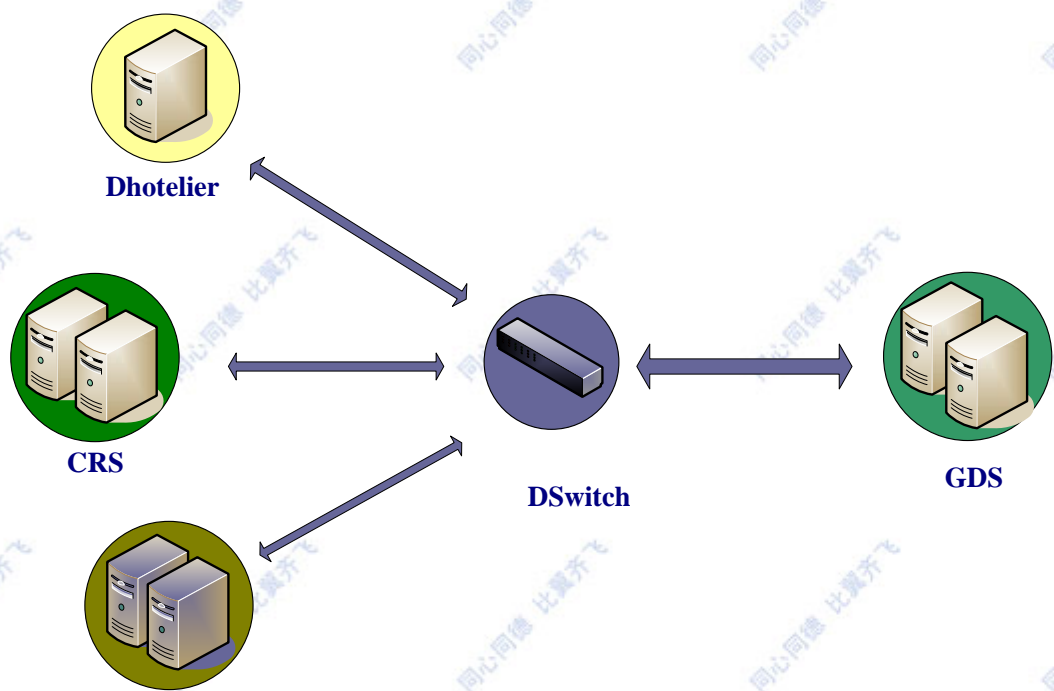
- 进入障碍低
- 管理简单

- 缺点:

- 销售成本高
- 难于实现有效的收益管理
- 难于针对特定客户群营销



# GDS - 互联网Switch模式



## • 优点

- 销售成本较低
- 酒店自主性强, 便于灵活管理
- 实时变价

## • 缺点

- 预计2008年10月全球第一家通过互联网与GDS对接的酒店上线
- 对酒店技术水平要求较高
- 对酒店销售管理水平要求较高



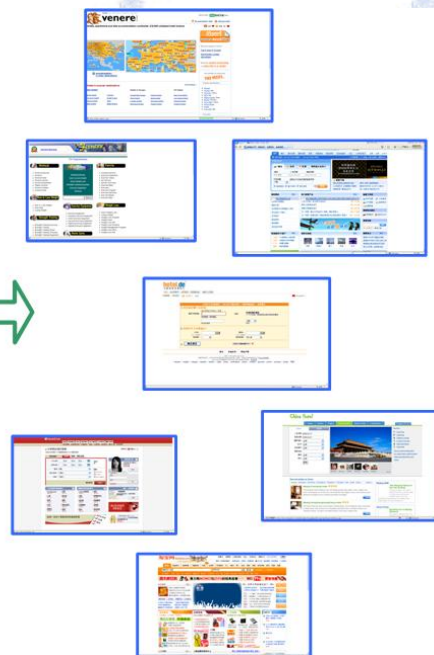
# OTA – Extranet模式

- 优点

- 进入障碍低，容易使用
- 推出障碍低

- 缺点

- 或者鸡蛋放到少数几个篮子中或登陆多个网站维护流量和价格，运营成本高
- 无法实现收益管理



# OTA - 系统直连模式

- 优点

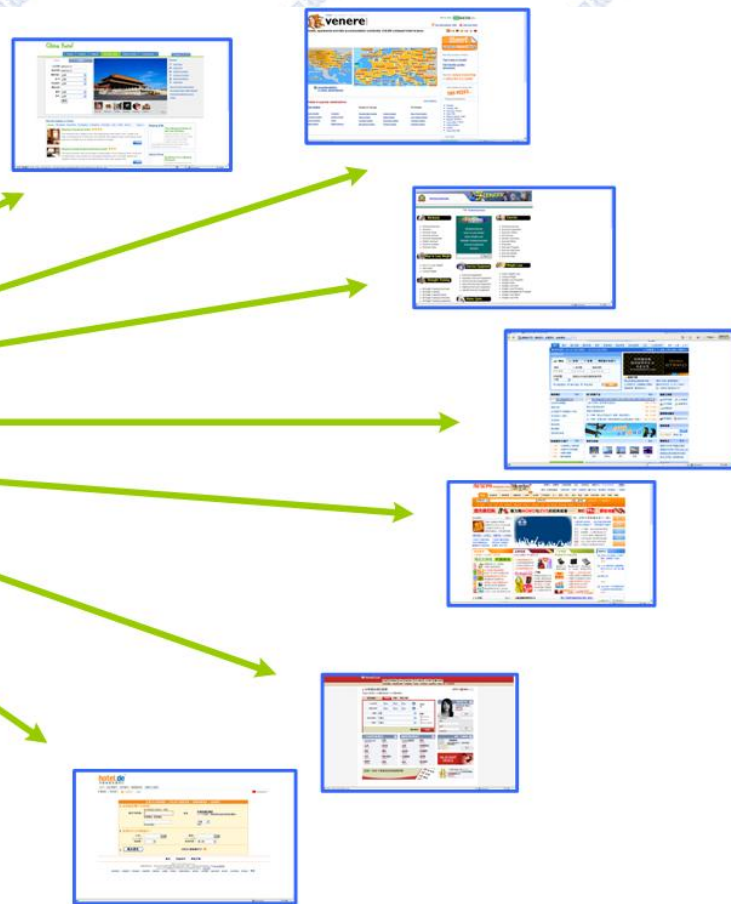
- 容易维护价格及流量，运营成本低
- 销售成本低



酒店

- 缺点

- 系统对接开发成本高
- 对酒店系统或CRS系统要求高
- 系统维护成本高
- 对销售管理要求较高



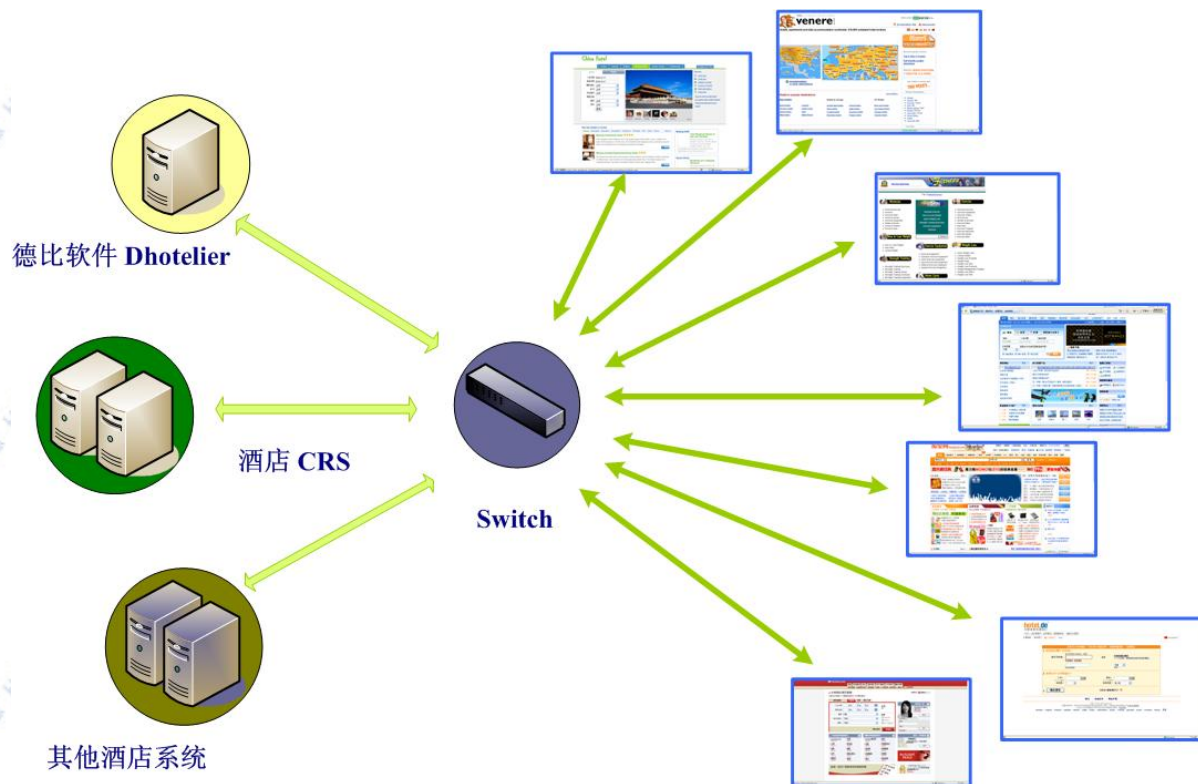
# OTA - 互联网Switch模式

## • 优点

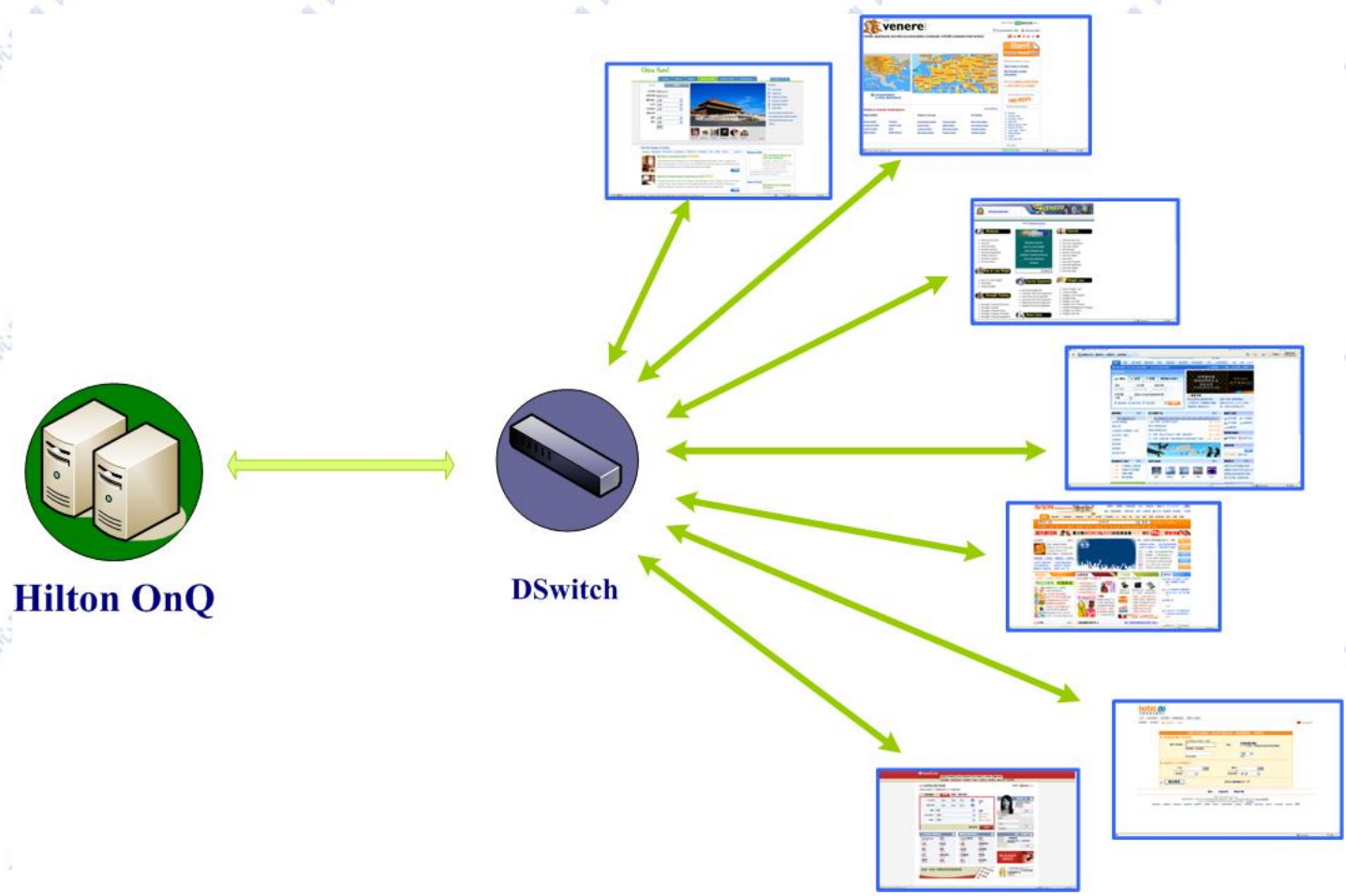
- 酒店和OTA直接合作
- 降低了完全直连的开发成本
- 解决了Extranet的问题

## • 缺点

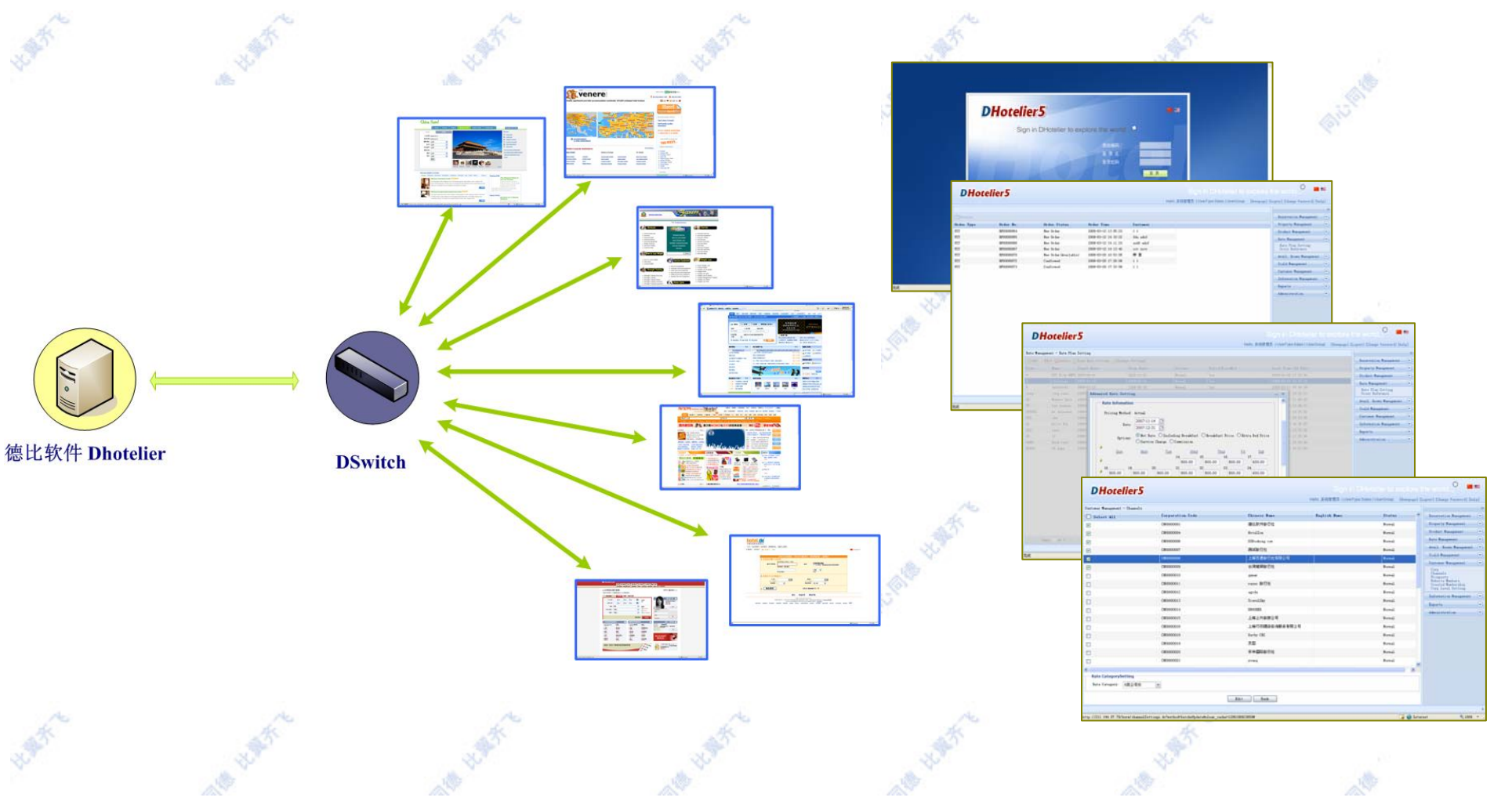
- 仍然需要支付技术服务费
- 销售管理要求高



# 案例：Hilton、Booking.com的合作模式

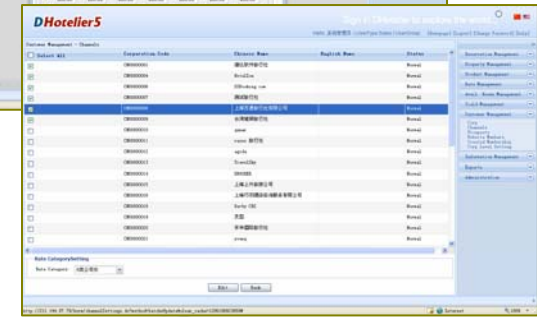
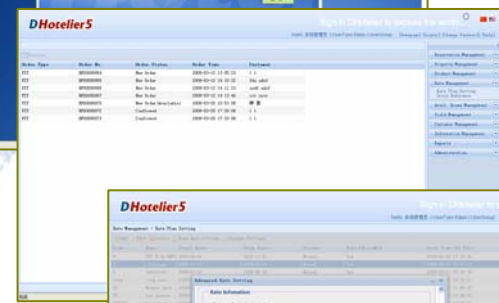


# 案例：浦东华美达酒店和Venere的合作模式



德比软件 Dhotelier

DSwitch





# CRS/批发商合作模式

- 优点

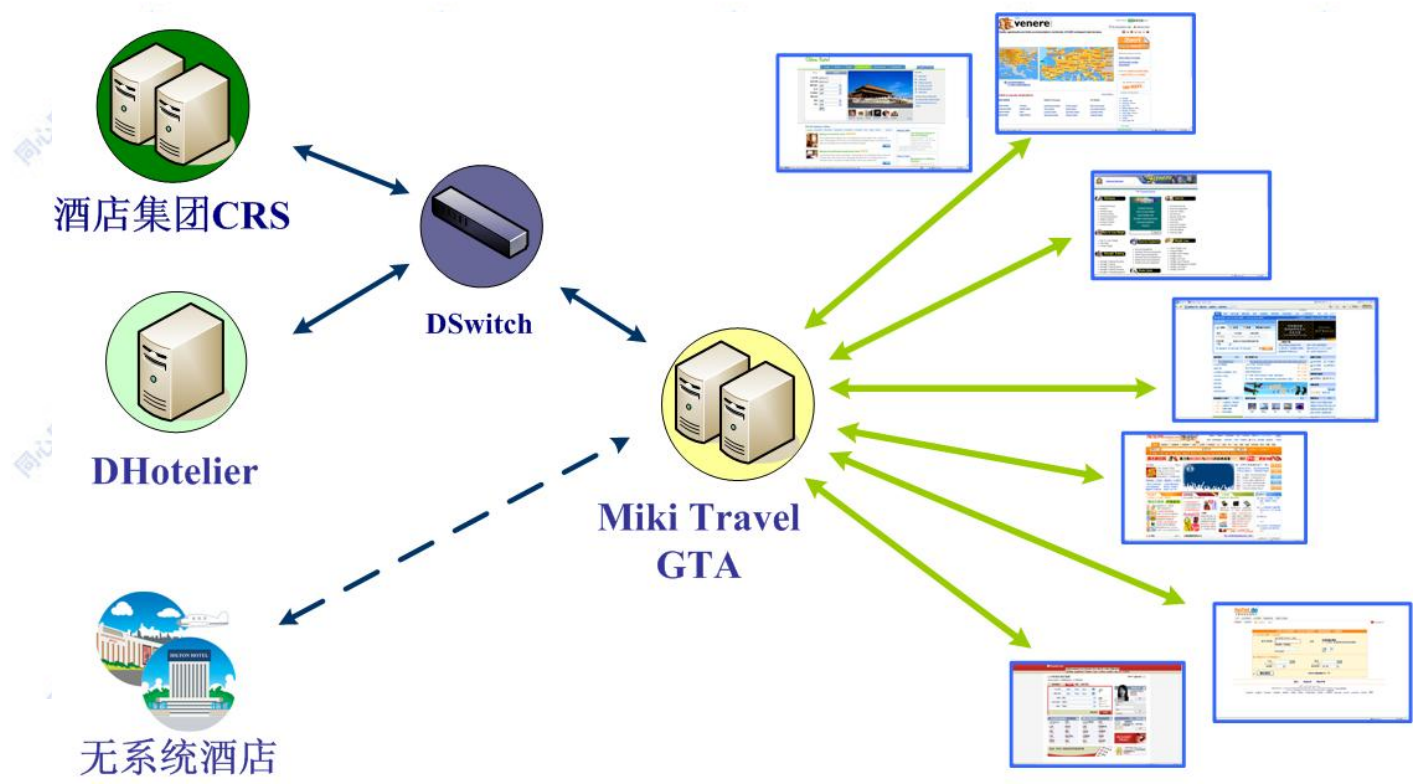
- 酒店进入障碍低
- 所需营销知识少
- 管理简单

- 缺点

- 销售成本高
- 酒店自主性差
- 难于实现有效的收益管理
- 难于针对特定客户群营销

# 案例：GTA 和 Miki Travel

- 酒店将低价或返佣政策交给批发商
- 批发商决定销售的渠道和办法
- 无多套价格计划





# 机构客户和差旅服务公司

## • 差旅市场发展方向

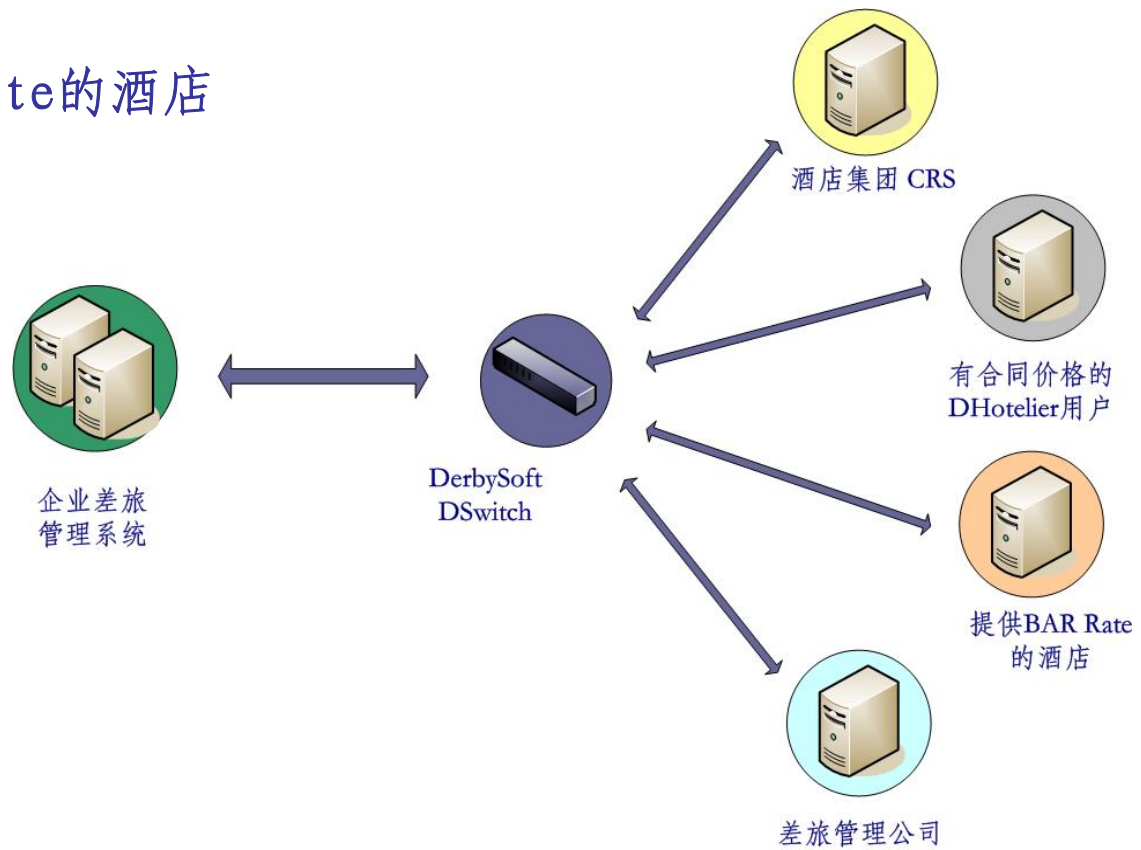
- 大企业自己签约酒店
- 中小企业集中使用网络旅行社
- 企业自主差旅管理能力提高
- 差旅管理公司市场全球市场范围呈现下降趋势，中国市场仍呈现上升趋势

## • 差旅管理模式

- 传统差旅管理公司 - 收取企业差旅管理费
  - 客户：世界**500**强企业等
- 旅行社转型的差旅管理公司 - 通过规模经济收取差价或佣金
  - 客户：中国企业和中小企业等
- 公司通过软件实现自服务
  - 客户：差旅成本控制较严格的企业

# 案例：中国某大企业的差旅管理

- 酒店来源：
  - 酒店集团
  - 合同酒店
  - 提供德比软件BAR Rate的酒店
  - 指定的差旅管理公司
- 运营模式：
  - 企业行政部门自服务



# 未来差旅市场对酒店的要求

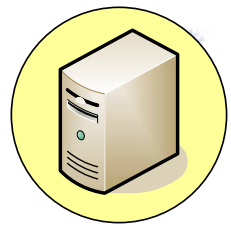
- 合作能力
  - 和企业差旅管理系统的对接
  - 和差旅管理公司系统的对接
- 低成本运营的能力
  - 运营自动化
  - 结算自动化

# 旅行社合作模式

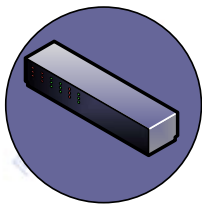
- 批发
- 满足特殊客户群的需要
- 提供智能成团
  - 多套价格计划（**Rate plans**）
  - 将服务和客房相结合

# 案例：台湾雄狮

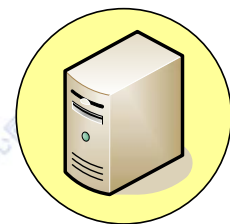
- 雄狮要求：
  - 16人以上团
  - 提前2周预定
  - 要求团队价和提前预定折扣



**DHotelier**

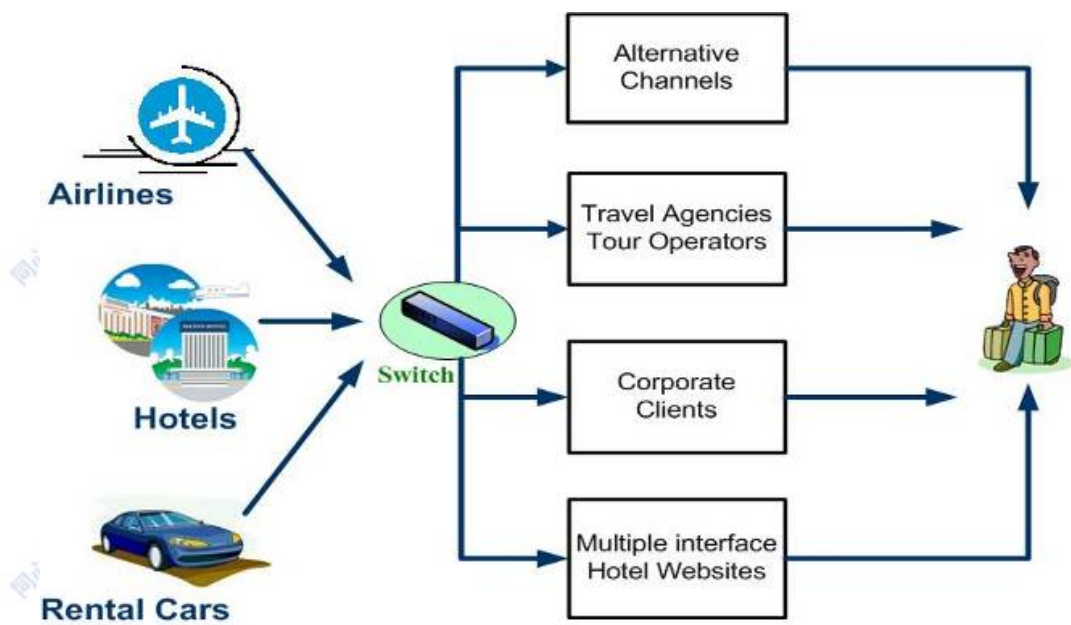


**DSwitch**



# 新兴渠道

- 新兴渠道产生的背景
  - 互联网文化对客户行为的改变
  - 销售、运营成本的降低
- 新兴渠道的特点
  - 拥有特定客户群
  - 自动化程度高
  - 旅游产品是附加价值
- 新兴渠道对酒店的价值
  - 销售成本较低
- 酒店应对策略
  - 有能力管理“长尾”
  - 有能力实现收益管理





# 酒店网站

- 内容丰富
- 设计精美
- 多语种
- 多套价格计划（**Rate Plans**）
- 将客房和服务结合
  - 客房和汽车租赁
  - 客房和机场接机等等



# 案例：北京建国饭店 (1/3)

The screenshot displays the website interface for Beijing Jinguo Hotel. At the top right, there are language options: "简体中文" and "English". A horizontal navigation menu below the main image includes: "酒店简介", "客房设施", "餐厅酒吧", "会议服务", "婚礼宴席", and "健身康体中心". The main content area is titled "在线预订" (Online Booking). It is divided into two sections: "公司客户/散客会员登录" (Company/Individual Member Login) and "客房预订" (Room Booking). The login section has fields for "公司ID" and "密码" with a "登录" button. Below it is a registration notice and links for "散客会员注册" and "取回密码". The room booking section has fields for "入住时间" (2008-03-22), "离店时间" (2008-03-23), "房间数" (1), and a "房价查询" button. To the right of the booking form is a "优惠包价预订" (Special Package Booking) section featuring a chandelier image. On the left side, there are vertical buttons for "客房预定", "餐厅预定", and "E-Card". The bottom of the page shows a Windows taskbar with "完成" (Done), "Internet", and "100%" zoom level.

# 案例：北京建国饭店 (2/3)

The screenshot displays the website for The Jianguo Hotel Beijing. The interface includes a top navigation bar with links for room booking, hotel introduction, and facilities. A main banner features a dining room image and the slogan "Your Real Green Home". A left sidebar contains a menu with options like "Online Booking" and "Hotel News". The central content area is divided into three main sections: weather forecast for Beijing, a room booking form, and search results for a business room. The weather section shows a temperature of 25°C and a moon icon. The booking form includes fields for check-in date (2008-09-25), check-out date (2008-09-30), and room type (Business Room). The search results table lists a "Business Room" with a daily rate of RMB 950.00 and a "Book Now" button.

**建国饭店**  
THE JIANGUO HOTEL  
BEIJING

客房预订 | 酒店介绍 | 客房设施 | 餐饮设施 | 会议设施 | 康乐设施 | 联系我们 | 图片集锦 | 视频导览

- 在线预订
- 酒店新闻
- 促销信息
- 里程积分
- 客户留言板

Your Real Green Home  
Welcome to Jianguo Hotel

天气预报

北京 气温: 25°C  
感觉: 25°C  
风速: 4km/h  
晴 湿度: 78%

2008-8-6 22:00:00



客房预订



房价查询 预订须知 提交订单 处理结果

请输入查询条件

入住日期: 2008-09-25 离店日期: 2008-09-30 入住日数: 5 晚  
房型名称: 商务间 房间数量: 1 查询

商务间

免费使用健身中心; 享受免费宽带上网(从官方网站提交的预订); 享受免费报纸。

价格名称	每日均价	房态	
普通散客价	RMB 950.00	有房	<a href="#">价格详情</a> <a href="#">预订</a>



地址: 中华人民共和国北京市建国门外大街5号 邮编: 100020 E-mail: jianguo@hoteljianguo.com

北京建国饭店版权所有, 德比软件(上海)有限公司 技术支持

Page Rank 2

# 案例：北京饭店 (3/3)

The screenshot displays the website for the Beijing Hotel (北京饭店). At the top, there is a navigation bar with links for '首页' (Home), '酒店介绍' (Hotel Introduction), '客房设施' (Room Facilities), '餐饮设施' (Dining Facilities), '会议设施' (Meeting Facilities), '康乐设施' (Recreation Facilities), '实景展示' (Real Scene Display), and '地理位置' (Geographical Location). A 'Star Diamond Award' badge is visible in the top right corner.

The main content area features a large image of the hotel at night. To the right of the image, the hotel's name '北京饭店 BEIJING HOTEL' is displayed, along with the subtitle '奥林匹克大家庭总部饭店 Olympic Family Hotel'.

Below the main image, there are two columns of content:

- 北京饭店 (Beijing Hotel):** A text block describing the hotel's history and services, mentioning its status as the 2008 Olympic Family Hotel and its recognition by the American Academy of Hospitality Services.
- 公司客户/散客会员登录 (Company Client/Individual Member Login):** A section with input fields for '用户名' (Username) and '密码' (Password), and buttons for '登录' (Login) and '会员注册' (Member Registration). Below this, there is a note about the benefits of becoming a member.
- 酒店新闻 (Hotel News):** A list of recent news items, including '致宾客的一封信' (A Letter to Our Guests) and '吴伯雄访问大陆之行' (Mr. Wu Boxiong's Visit to the Mainland).
- 促销信息 (Promotional Information):** A list of promotional offers, such as '中秋佳节快讯' (Mid-Autumn Festival News) and '观京城夜景 享清凉夏日' (Enjoy the Night View of Beijing, Enjoy the Cool Summer).
- 客房预订 (Room Booking):** A section with a form for booking a room, including fields for '入住时间' (Check-in Date), '离店时间' (Check-out Date), and '房间数' (Number of Rooms). There are also buttons for '查询' (Search) and '我的预订' (My Bookings).

The website footer includes the 'Internet' logo.



# 德比软件是哪种模式？

- 德比软件是技术供应商，不是分销商
- 德比软件希望让酒店有能力和各类分销商合作
- 德比软件帮助酒店和各类分销商合作
- 德比软件建筑了酒店和各类商业模式之间的高速公路

# 技术 (Technology)

- 支持多并发
- 支持多渠道战略
- 支持多种合作伙伴计划
- 支持智能成团

# 案例：Hilton和中国某酒店集团CRS

- **Hilton**

- 可以同时接受几百个数据请求
- 支持多种价格计划和价格类别

- **中国某著名酒店集团CRS**

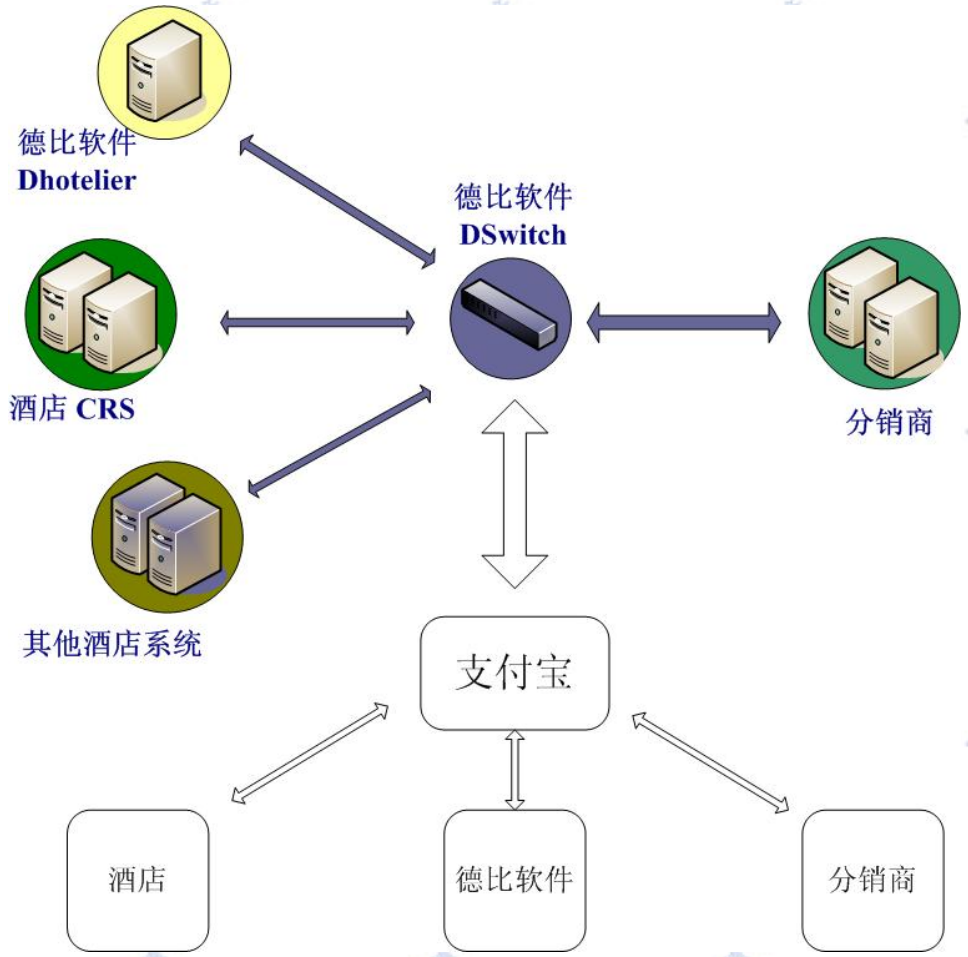
- 只能同时接受小于**10**个的请求
- 只能支持一种价格计划，无价格类别

# 结算 (Billing and Settlement)

- 境内结算
  - 多种方式并存
  - 成本一般低于1%
- 境外结算
  - **TravelCom from Pegasus, MoneyDirect, PayPower等**
  - 成本一般低于3%



# 案例：德比软件/支付宝结算中心



- 实时结算
- 结算成本为 0.7%

# 酒店分销的核心是自主的多渠道管理

- 酒店为什么需要多渠道？
- 酒店为什么需要自主？
- 酒店需要什么样的知识实现自主？
- 酒店需要什么样的技术支持实现自主？

# 酒店为什么要多渠道？

- 多渠道的目的
  - 提高收益
  - 弥补互联网对酒店价格透明度的影响
  - 降低风险
- 多渠道的障碍
  - 运营、管理成本高
  - 结算成本高

# 为什么需要自主？

- 自主的目的
  - 提高酒店的议价能力和竞争优势
  - 多渠道并存的局面需要酒店自主的多渠道管理
  - 自主是合作的基础，也是提升酒店附加价值的基础
  - 自主是互联网时代实现“长尾”的基础
- 自主的障碍
  - 对酒店有较高的知识结构要求
  - 对管理有较高的要求

# 如何实现自主的多渠道管理?

- 自主的渠道、销售管理系统
  - 不同的渠道类别不同的价格种类
  - 不同的价格种类拥有不同的价格计划
  - 不同的价格计划包含不同的房型
  - 收益管理水平的提高
- 自主的渠道签约能力
  - 对不同渠道自主的价格种类
  - 第三方负责结算或返佣
  - 利用系统自动结算
- 自主的渠道议价能力

# 案例：eHi租车和酒店网站

- 将汽车租赁的信息实时和酒店网站结合起来
- 让酒店有能力和汽车租赁捆绑营销
- 将酒店网站变成销售其他服务的渠道

# 案例：Starwood、Accor酒店使用DHotelier

- 建立和中国批发商、网络旅行社、传统旅行社之间的合作
- 建立和在中国的世界500强企业以及中国企业的合作
- 降低销售成本
- 提高酒店自主性



# 酒店未来最大的竞争优势—合作能力

- 与各类分销商的合作
- 与客户的合作
- 与技术公司的合作
- 与不同产品提供商的合作
- 有效管理合作
- 自主的合作能力

# 酒店分销的发展方向

- 不同模式、不同渠道共存
- 酒店自主的网络营销将成为发展的方向
- 现代网络营销的知识是酒店巨大的生产力
- 只有酒店和拥有客户的中间商是有价值的
- 市场细分和针对细分市场的营销是酒店分销的关键
- 技术将会扮演非常重要的角色

# Q and A