



浙江省饭店网络营销培训班

GDS与国际订房网络在酒店中的运用

李燕怡—市场销售推广总监；CHA
Best Western International



- 在线分销在中国的发展趋势
- 在线分销渠道概览
- 在线市场划分
- 在线产品描述
- 搜索引擎优化
- 国际定房网络合作模式
- 市场运作决定产品定位
- 品牌的力量





在线分销在中国的发展趋势





直销还是分销？

- 1、直销的散客价格更高，收入更多，分销渠道掠夺了这部分客源。
 - 2、直销的客户对酒店更忠诚，更利于维护，成为酒店的长久客源。
 - 3、直销的成本低廉，客户的维护有效率很高。而分销渠道很多都不会给酒店带来可观收入，还需要经常变价、对帐等，维护成本高、效率低下。
 - 4、酒店企业客户和旅行社能带来非常多的附加值，而Mice、餐饮、娱乐等都将因此受益。
 - 5、某些分销渠道的议价能力太强，严重影响酒店的自主性。
 - 6、直销才能真正了解消费者的需求，挖掘酒店的特征、品牌价值等，从而树立酒店在众多竞争对手中的独特之处。
- 1、分销的底价并不低于企业、旅行社散客价格，并没有剥夺酒店的利润。
 - 2、分销能更广泛地推广某酒店品牌，让更多的消费者知道，从而带来更多的酒店散客，这些散客可能会直接找酒店消费，成为酒店直销散客。
 - 3、分销的客户范围广泛，可以协助酒店摆脱区域化的营销困境，而且给酒店带来了非本土的客户资源和直销可能性。
 - 4、分销能有效地协调酒店淡旺季差异，平衡淡旺季的落差，而且分销的受众广泛，能第一时间协助酒店进行促销和推广，效果远比酒店自身推广要好。
 - 5、分销其实是为酒店好，给酒店更多生意，消化酒店更多的间夜。



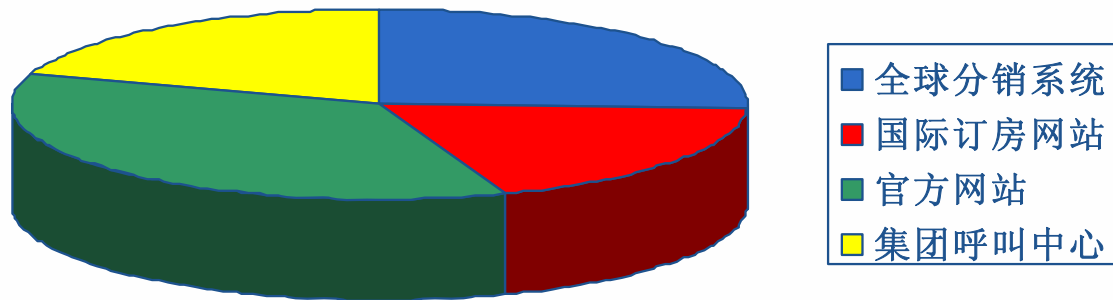
在线酒店预订继续从在线旅行社 转移至供应商网站

- 在**2008**年第一季度，供应商网站酒店预订额占在线酒店消费总额的**72%**，在美元份额方面同比增长**3%**。
- 通过**Expedia**和**Orbitz**等在线旅行社网站的酒店预订份额目前是**28%**，同比下降**3%**。
- 万豪集团实现了巨幅增长，达到**1.3%**，精选酒店集团（增长**0.6%**），这些数据来源于某供应商网站。

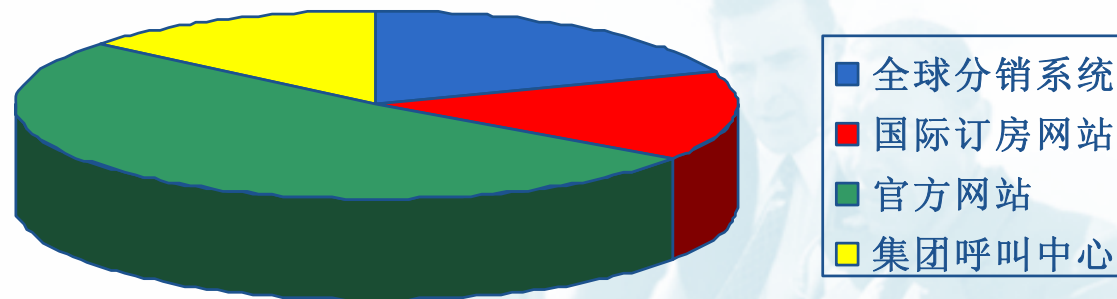


在线酒店预订继续从供应商网站 转移至酒店集团官网

2007年在线分销市场预定比例统计



2008年在线分销市场预定比例统计



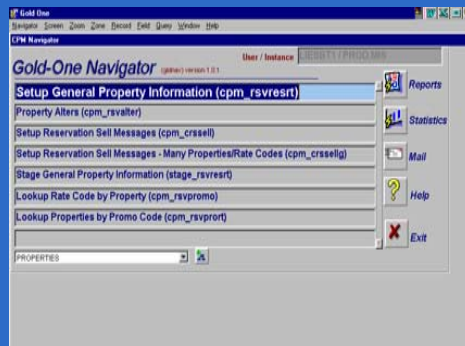
以上数据来源于BWI大中华区分销系统2007/2008年上半年统计



在线分销概览



中央数据库



Gold One
Best Western International Reservations | Version 9.5.1

City: [City] Region: [Region] Class: [Class] Property #: [Property #] Name: [Name] City: [City] State: [State]

Rate Code: [Rate Code] # Found: [# Found] Order: [Order] Clear Order

Arrival: [Arrival] Nights: [Nights] Rooms: [Rooms] Adults: [Adults] Children: [Children] Find Property Location Area Map Details Availability

Best Western

Room Type Rate Rank

Caller Name Client Type Client ID Primary Name (Last, First or Company) Phone # Ph. Type Add Del

First: [First] Last: [Last] CC Type: [CC Type] Number: [Number] Exp Dt: [Exp Dt] Quick Comments Confirmation Number: [Confirmation Number]

Confirm Inventory Cancel End

中央预定系统 中央数据库



Gold One

Gold-One Navigator (9.5.1) User / Instance 2008.11.11 10:00:00 AM

Setup General Property Information (cpm_rsvresrt)

Property Alters (cpm_rsvalter)

Setup Reservation Sell Messages (cpm_crssell)

Setup Reservation Sell Messages - Many Properties/Rate Codes (cpm_crssellig)

Stage General Property Information (stage_rsvresrt)

Lookup Rate Code by Property (cpm_rsvpromo)

Lookup Properties by Promo Code (cpm_rsvprort)

Reports

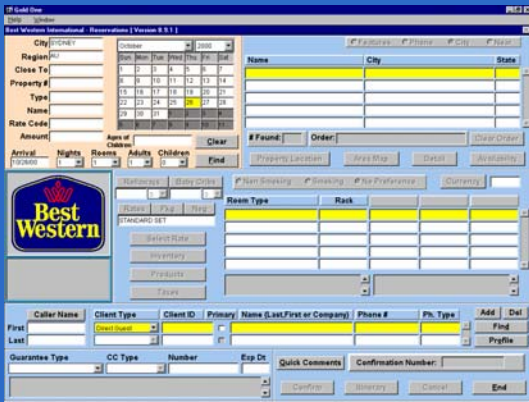
Statistics

Mail

Help

Exit

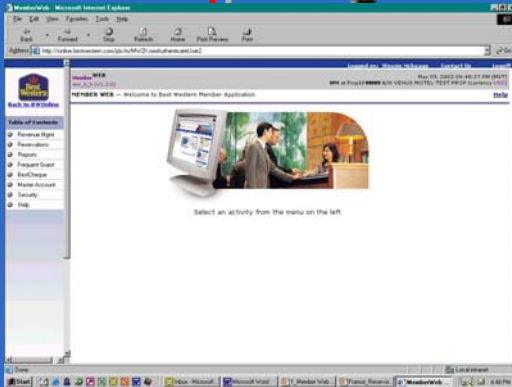
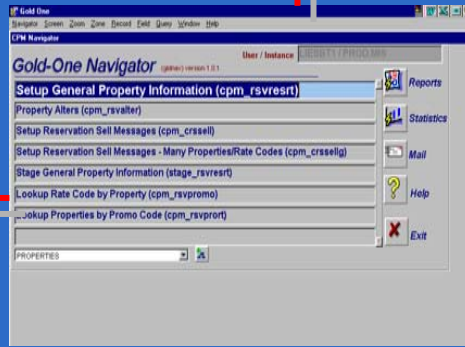
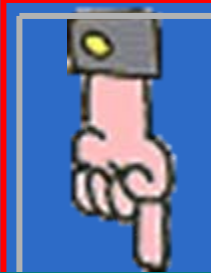
PROPERTIES

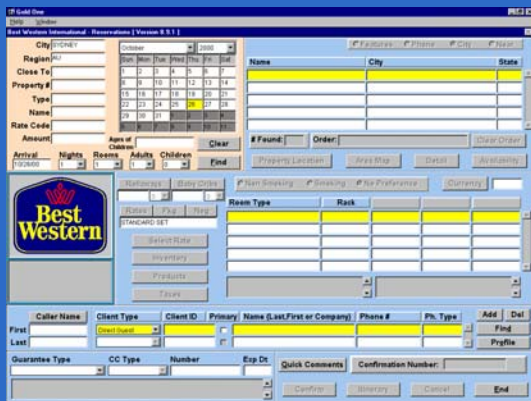


中央预定系统

中央数据库

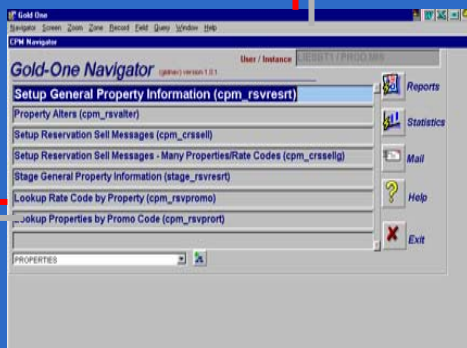
成员酒店系统
或PMS



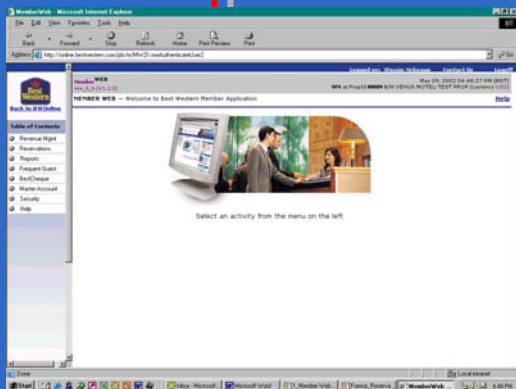


中央预定系统

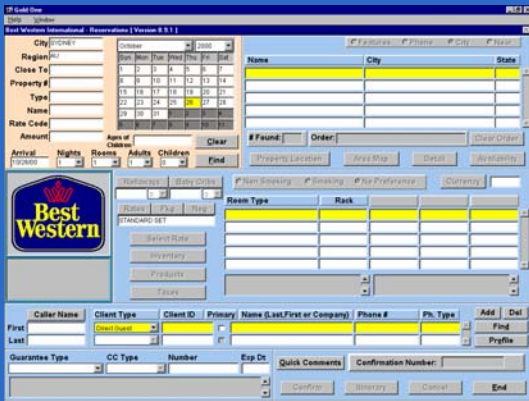
中央数据库



成员酒店系统
或PMS

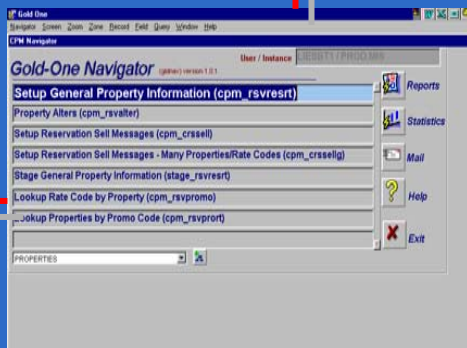


Pegasus
Switch

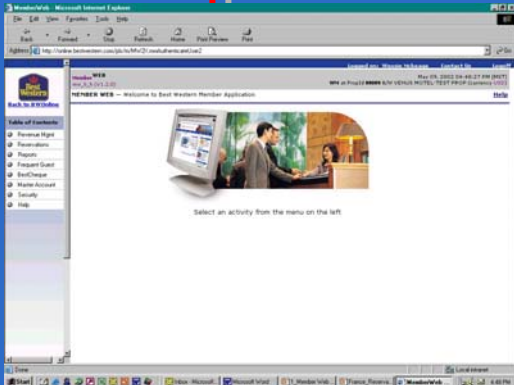


中央预定系统

中央数据库

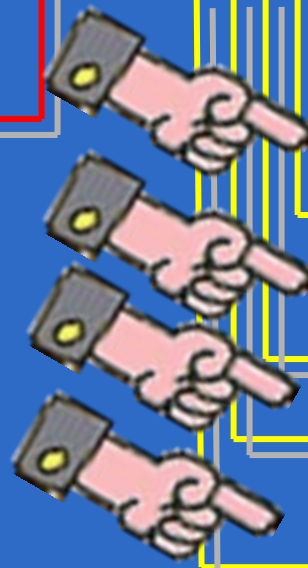


成员酒店系统
或PMS



Pegasus
Switch

全球分销系统



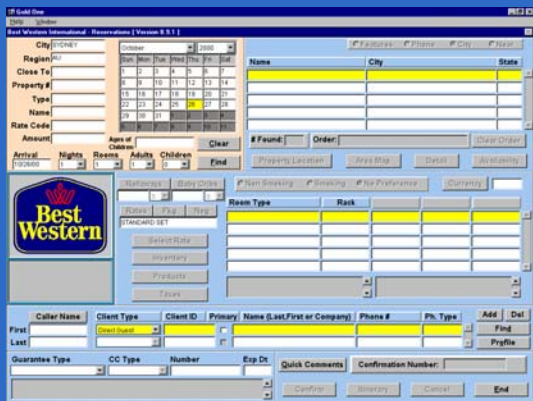
Sabre

Galileo

Amadeus

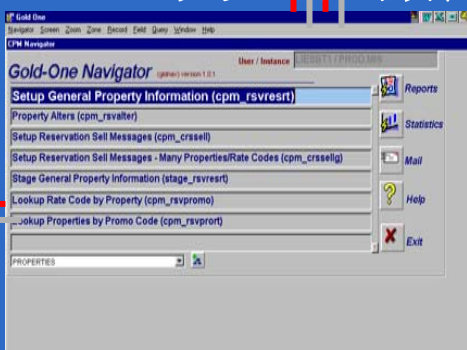
Worldspan

集团官方网站

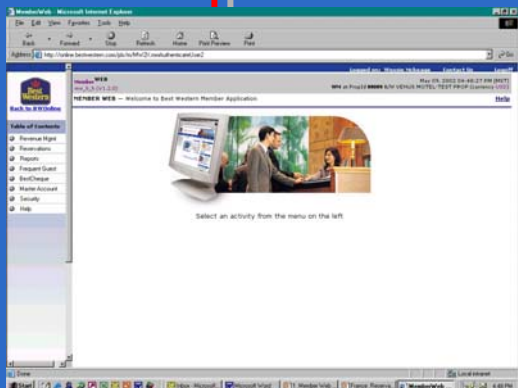


中央预定系统

中央数据库



成员酒店系统
或PMS



Pegasus Switch

全球分销系统

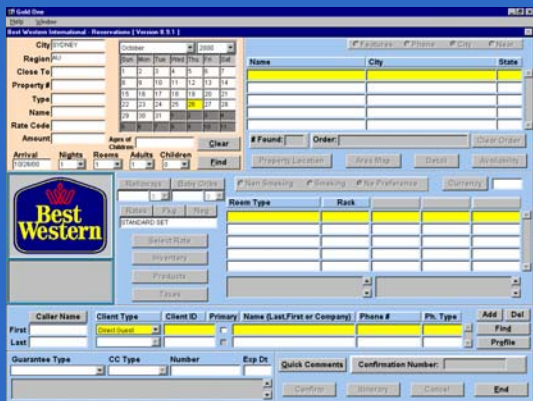
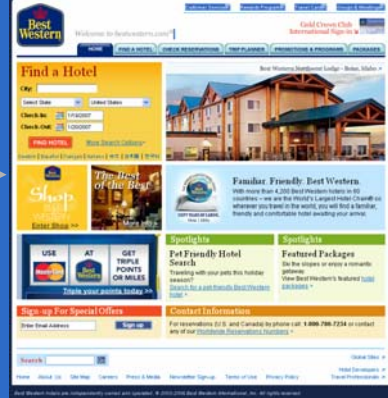
Sabre

Galileo

Amadeus

Worldspan

集团官方网站



中央预定系统

中央数据库



Pegasus Switch

全球分销系统

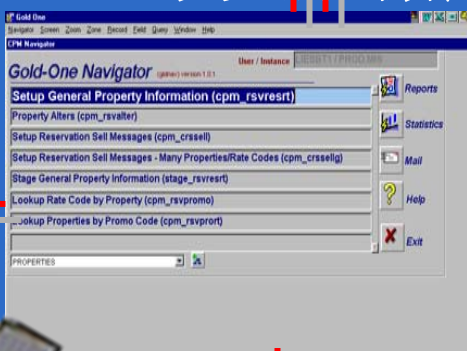
Sabre

Galileo

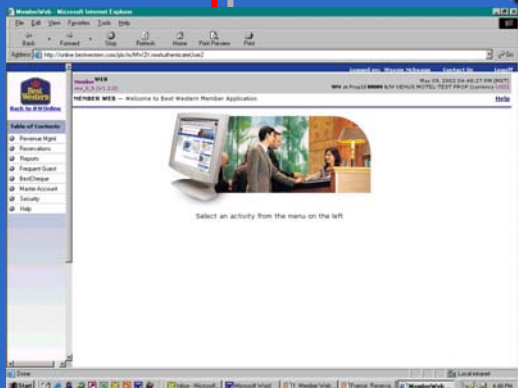
Amadeus

Worldspan

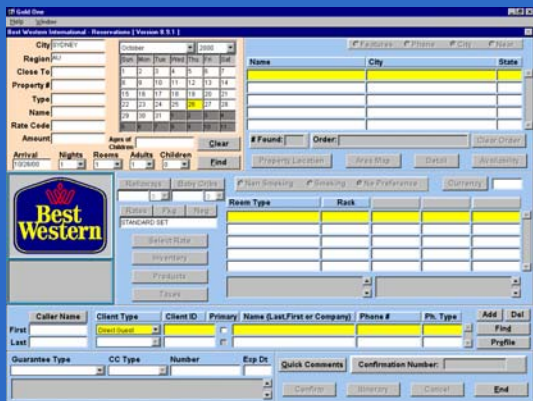
成员酒店系统或PMS



全球预定中心

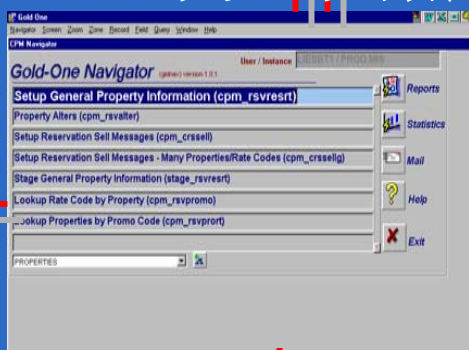


集团官方网站



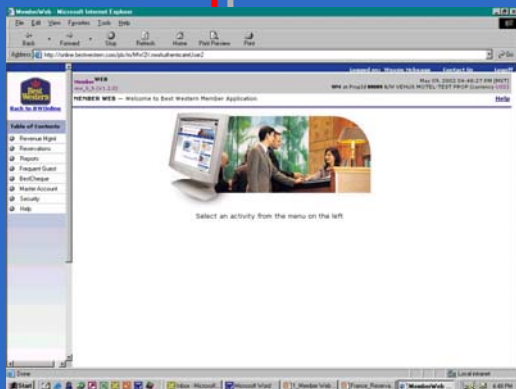
中央预定系统

中央数据库



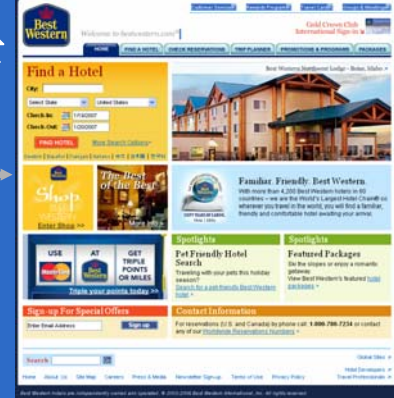
成员酒店系统或PMS

全球预定中心



Pegasus Switch

全球分销系统



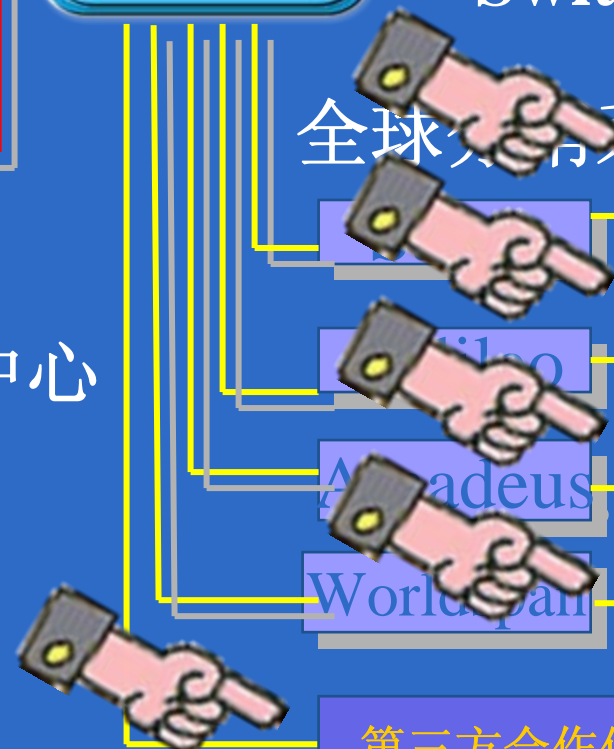
第三方

第三方

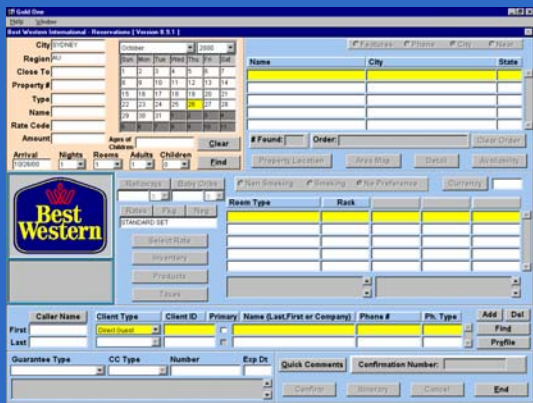
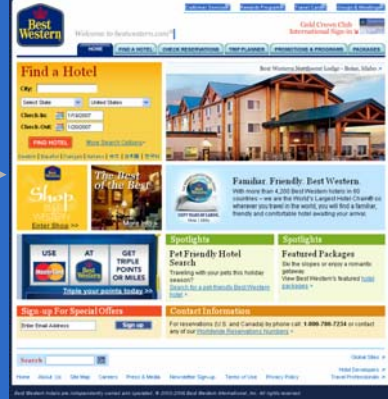
第三方

第三方

第三方合作伙伴

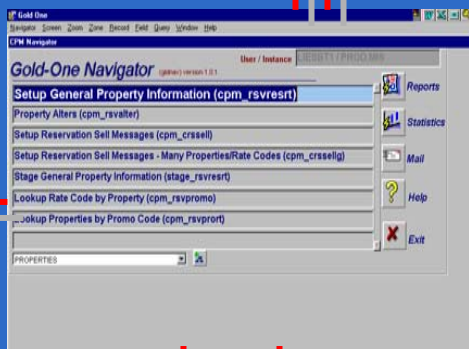


集团官方网站

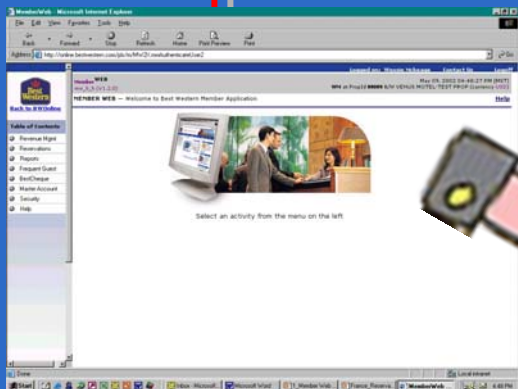


中央预定系统

中央数据库



成员酒店系统
或PMS



全球预定中心

直接链接



Pegasus Switch

全球分销系统

Sabre

第三方

Galileo

第三方

Amadeus

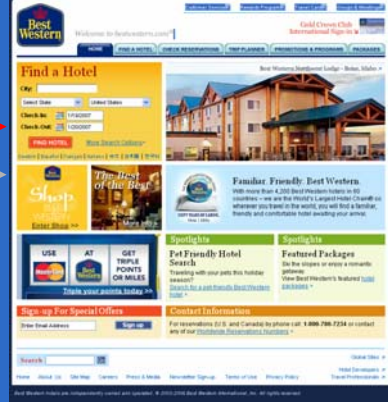
第三方

Worldspan

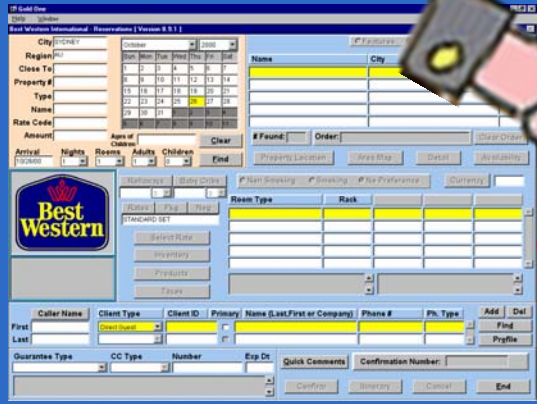
第三方

第三方合作伙伴

集团官方网站

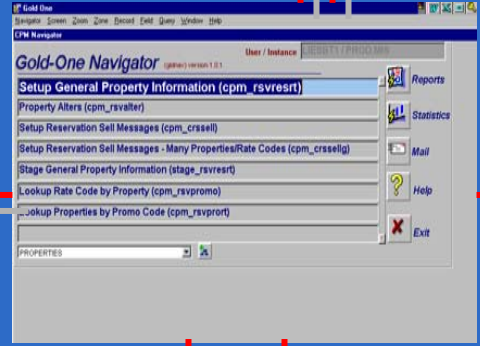


联名网页

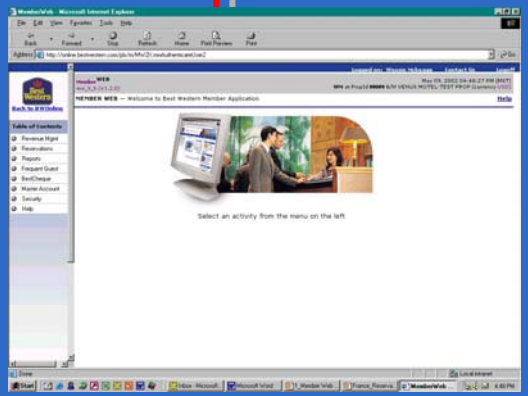


中央预定系统

中央数据库



成员酒店系统或PMS



全球预定中心

直接链接



Pegasus 转换系统

全球分销系统

Sabre

第三方

Galileo

第三方

Amadeus

第三方

Worldspan

第三方

第三方合作伙伴





在线市场划分





在线分销市场划分—单体酒店

- 全球分销系统 (含国际TMC)
- 国际订房中心
- 国内订房中心
- 第三方合作伙伴



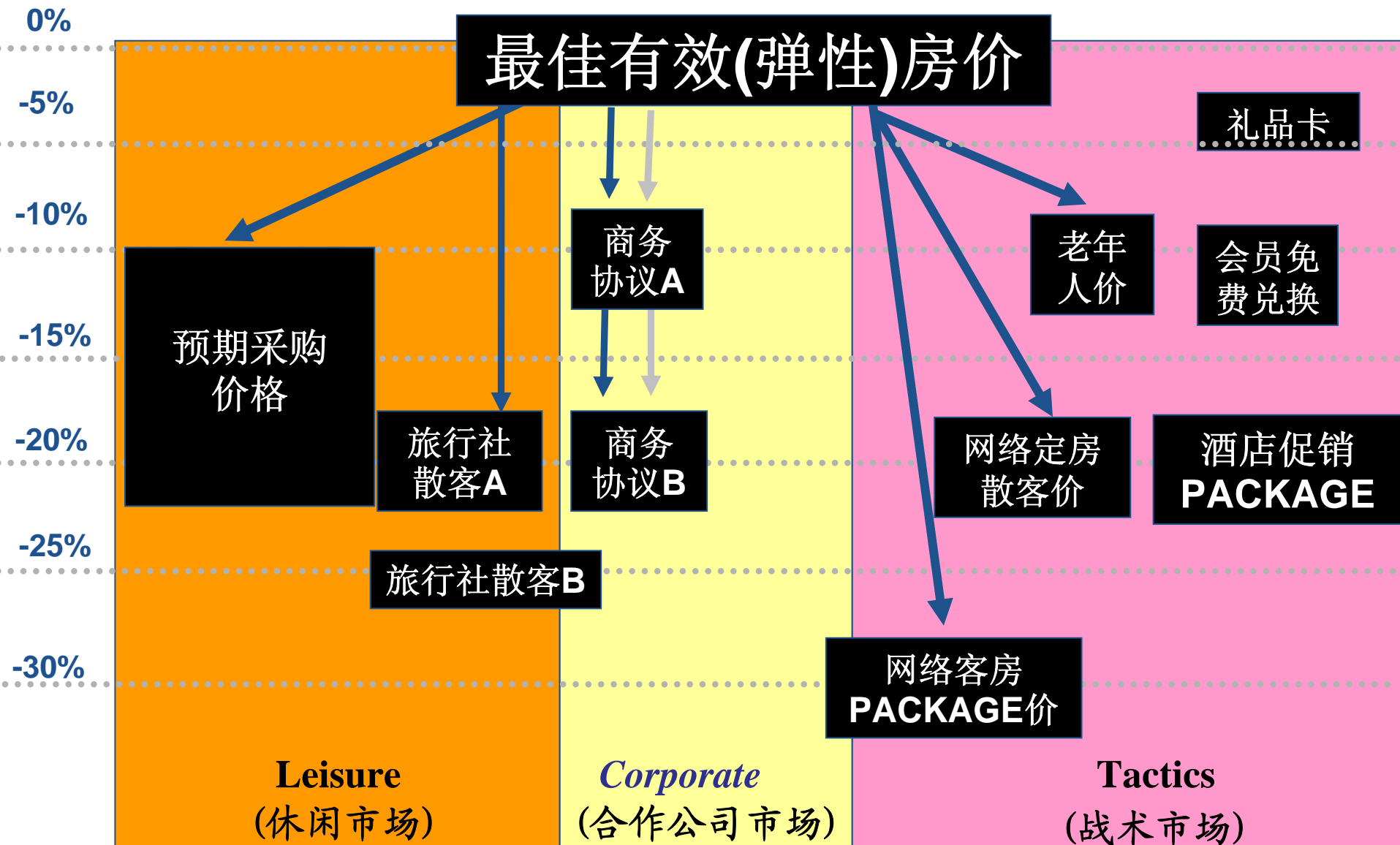


在线分销市场划分—国际集团

- 商务市场
- 休闲市场
- 战略市场



在线价格基本结构图表





在线产品描述



重要性内容描述

- 酒店介绍
- 照片
- 地理位置描述
- 客人评价
- 网站使用评估





可以从哪里找到这些描述

- 酒店官网（集团官网）
- 国内/国际订房网站
- 集团内部订房系统





学会在合作伙伴网页上找缺陷



不要忽视客人的网上评价

- 国际酒店集团的客人满意度调查系统
- 合作网站上的客人点评
- 特别注意的是, 国际定房网站的点评不能忽略

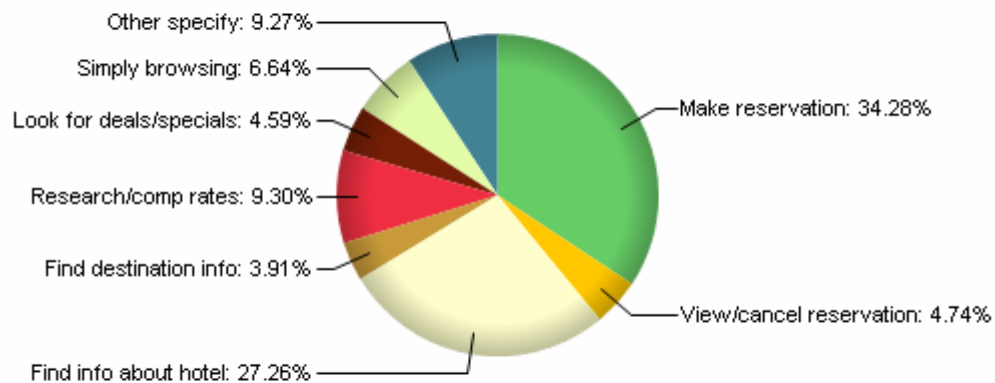
The screenshot displays a TripAdvisor page for 'Best Western: Traveler Reviews' in Woodbury, NY. The page features a search bar, navigation tabs for 'Overview', 'Hotels', 'Flights', 'Dining', 'Deals', 'Getaways', 'Forums', and 'Maps, etc.'. The main content area shows the hotel's name, address (7758 Jericho Turnpike), and a traveler rating of 3.3 based on 1 review. A sidebar on the left offers various travel options like flights, deals, and restaurants. A 'Know Woodbury?' section encourages users to contribute to the travel wiki. A 'Free Newsletter' sign-up form is also present. The bottom of the page shows a detailed review from a user named 'travellerrecosse' dated Sep 16, 2007, with a rating of 4.0. The review text describes the hotel as a great value for money and mentions the helpful front desk staff. The reviewer also provides their own ratings for various hotel aspects like value, rooms, location, cleanliness, and check-in service.



适时了解官方网站的点击情况

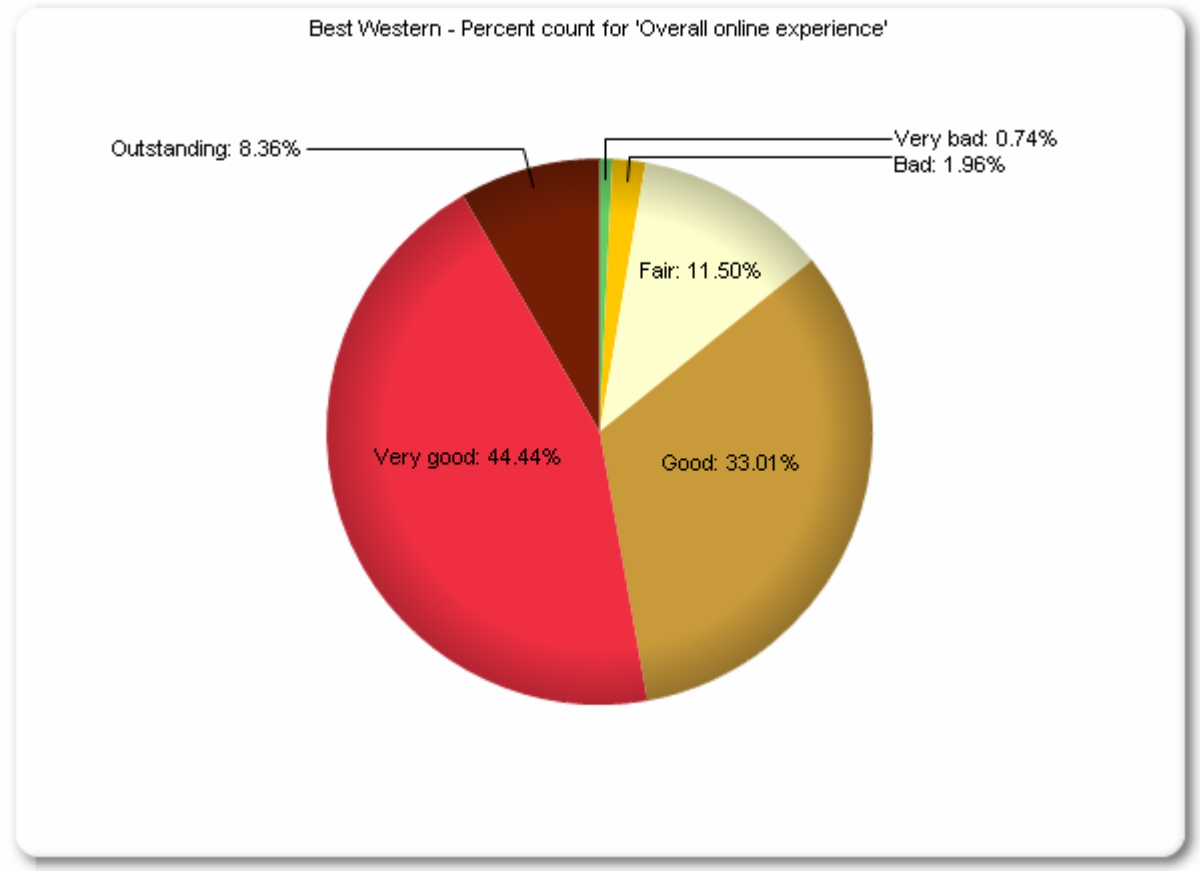
■ 消费者点击官网的用途

Best Western - Percent count for 'Primary purpose of visit'



适时了解官网的使用评价

- 了解消费者对官网使用的满意度





休息时间





参加搜索引擎优化的作用



基本状态



Google™

Canada travel

Search

[Advanced Search](#)
[Preferences](#)

Paid



Web

Results 1 - 10 of about 32,700,000 for [Canada travel](#). (0.15 seconds)

[Experience Canada](#)

www.MonogramsTravel.com

We handle the hassles. You have all the fun. Request a **travel** brochure.

Sponsored Link

Sponsored Links

[Canadian Train Trips](#)

Spectacular Train trips in **Canada** -
Packaged and tailor made vacations
www.canadayourway.com
Pennsylvania

[Travel Canada](#)

Information for tourists traveling to **Canada**, at the official Canadian Tourism Commission web site.

www.canada.travel/ - [Similar pages](#) - [Note this](#)

[Canada Travel-Travel Information for all of Canada](#)

CanadaTravel is a member of the **Canada Travel** Network which provides **travel** and tourism product to numerous sites.

canadatravel.ca/ - 84k - [Cached](#) - [Similar pages](#) - [Note this](#)

[Travel to Canada from the US – Official Canadian Tourism ...](#)

Start your journey with a look at Pure **Canada**, your guide to **travel**, adventure, and style in **Canada**. With intriguing features on cuisine, insider's tips, ...

www.explore.canada.travel/ctc/ke/homepage.jsp - 36k - [Cached](#) - [Similar pages](#) - [Note this](#)

[Homepage - Canada travel](#)

This is the place where you tell Canadians your own secret. Show them the **Canada** they didn't know existed. A unique Canadian **travel** guide written by ...

explore.canada.travel/ctc/ke/homepage.jsp?localeId=1 - 30k -

[Cached](#) - [Similar pages](#) - [Note this](#)

Organic

[Travel Canada by Train](#)

Vancouver to Whistler by train
along BC's Coast Mountain range.
www.WhistlerMountaineer.com

[Canada Travel](#)

Book Flights & Hotels Together To
Save w/ American Airlines Vacations
AAVacations.com

[Canada Tours & Road Trips](#)

Young & Fun Canadian Road Trips
for 18-38s. Great Value for Money.
www.TrekAmerica.com

[Canada Travel](#)

了解功能性优化的常识

■ 最主要的国际搜索引擎

○  Google™

Google

○  YAHOO!®

Yahoo

○ 

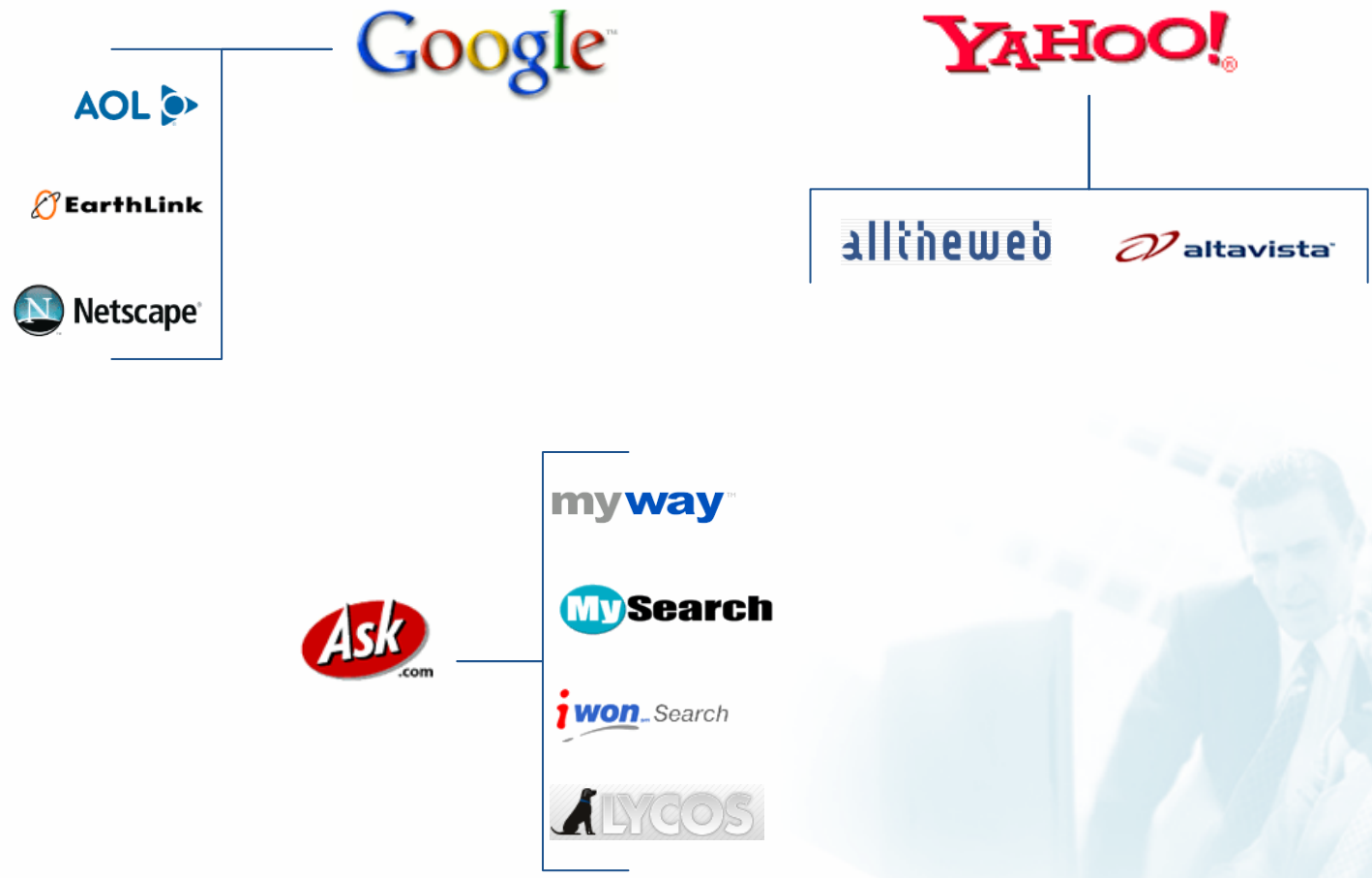
Microsoft Live

○ 

Ask.com



功能性搜索引擎的合作伙伴



近期搜索引擎的市场份额统计

美国

Engine/Directory	Market Share
Google	57.77
Yahoo	15.57
MSN	11.96
AOL	4.51
Yahoo - Directory	3.18
Ask	2.66
Other Engines	4.03
Netscape	0.09
EarthLink	<0.09

加拿大

Engine/Directory	Market Share
Google	53.71
Yahoo	20.50
MSN	13.48
AOL	5.97
Yahoo - Directory	3.18
Ask	2.05
Other Engines	1.55
EarthLink	0.31
Mysearch	0.10



产品打包





国际订房网络的合作模式





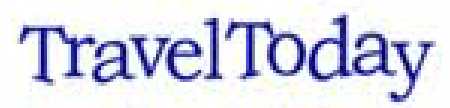
国际订房网站的合作模式

- 零售价格模式—国际酒店集团
- 净价采购模式—单体酒店及国际酒店集团





净价采购模式的合作伙伴



and more...



市场运作决定产品定位





共同特点是如何形成的？

- 香港、新加坡、迪拜酒店业的共同特点
- 产生的原因

需大于供？

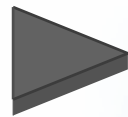
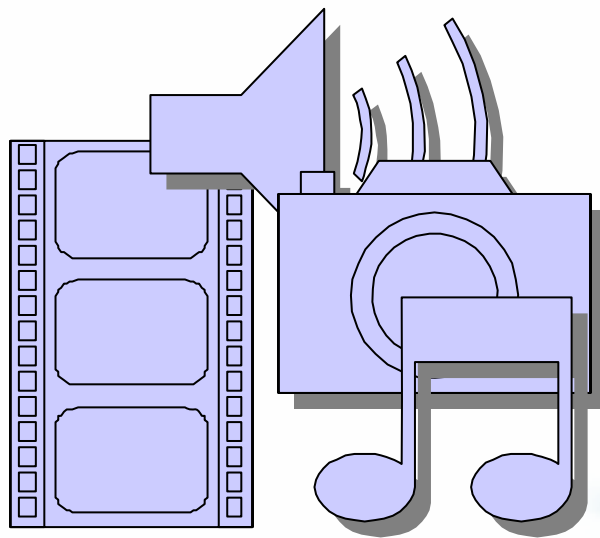
高端硬/软件？

当地消费水平决定？

希望接下来的短片能够给各位更多的提示



你知道迪拜是怎么变成世界上最大的人工岛的吗？






品牌的力量不容忽视





品牌的作用-联想

- 使顾客联想到集团的具体形象
 - 使顾客联想到我们具有特色的产品和服务
 - 顾客认知、感受、期望我们产品和服务
- 



Q & A



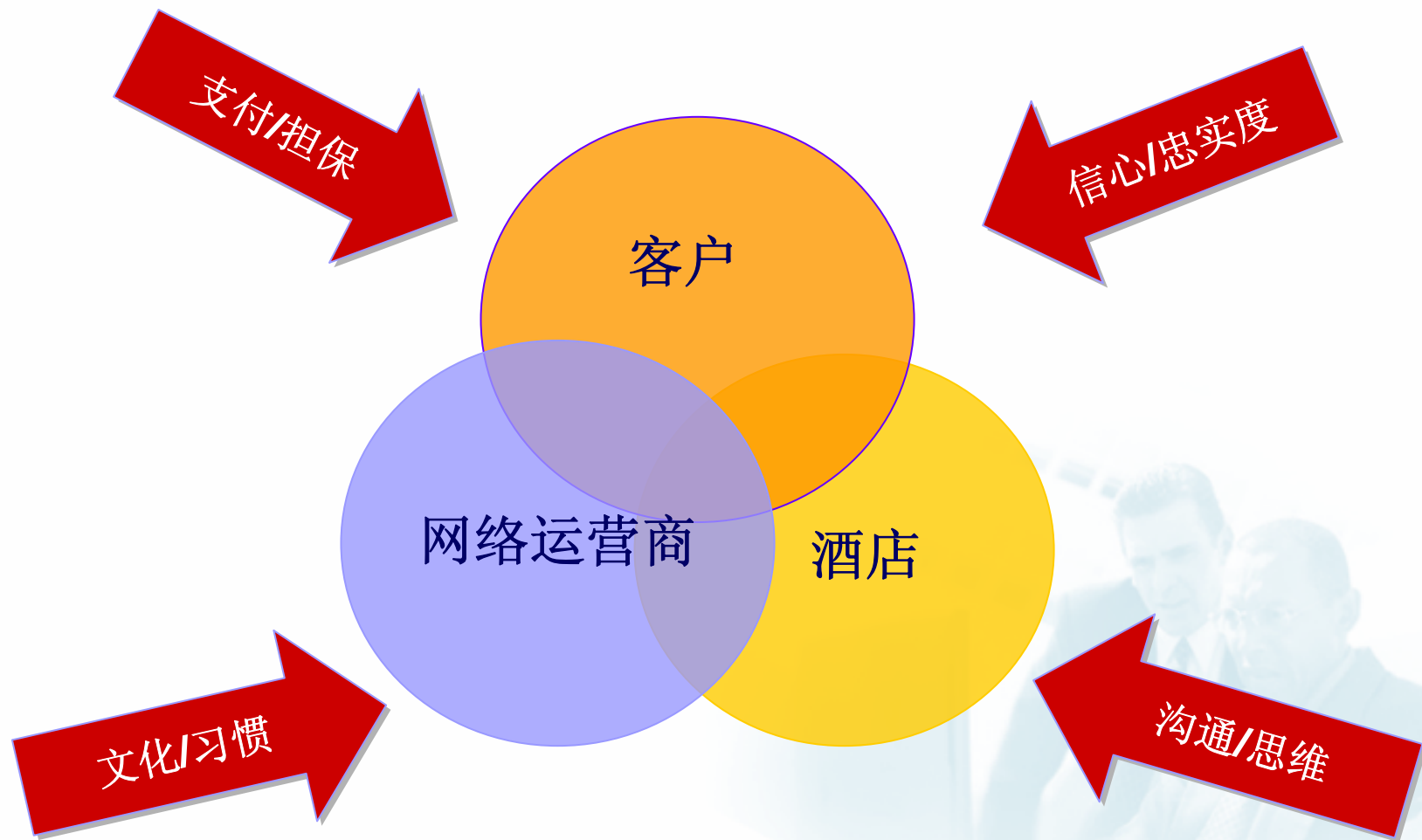


结束之前





所有的酒店都会面临同样的局面

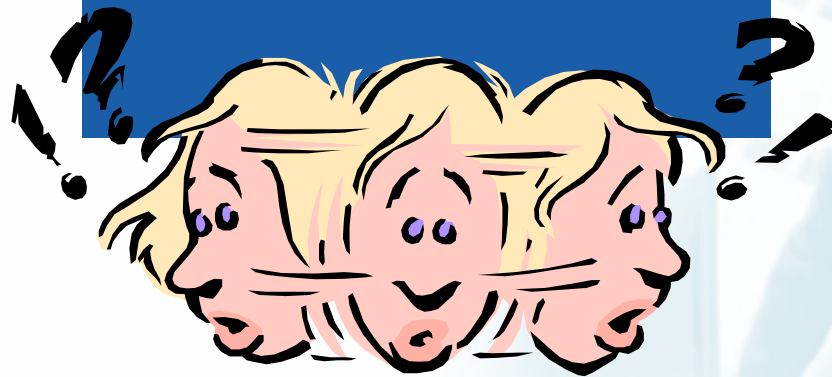




中国分销市场的变化 — 未来.....

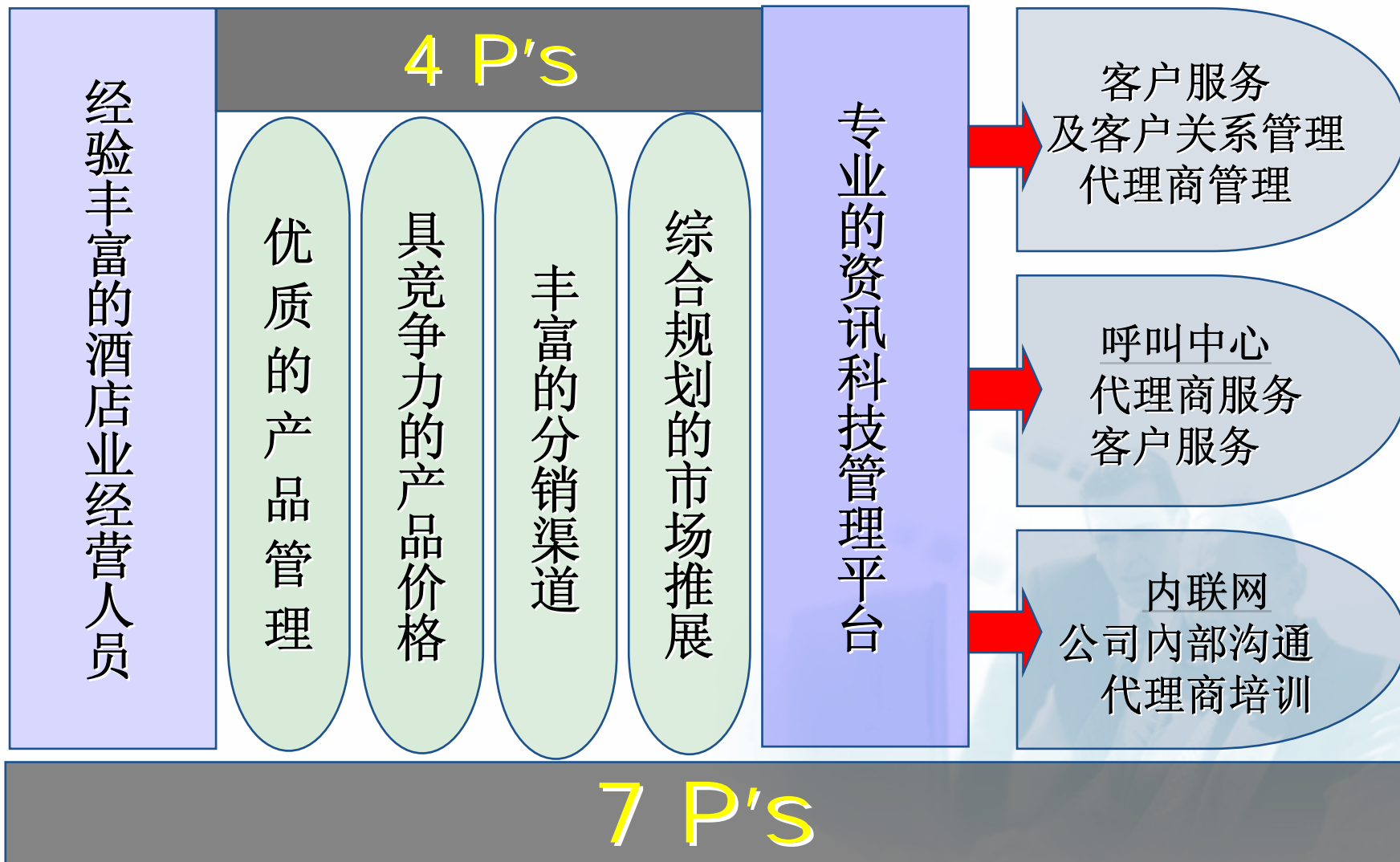
GDS
IDS

.....





7Ps





The End

在未来的在线分销之路上

让我们共同分享, 共同进步





Thank You

李燕怡 Anna Lee

市场销售推广总监; CHA

移动电话: 13701163199

电子邮件: anna.lee@bestwestern.net.cn

