



智慧服务 智慧营销

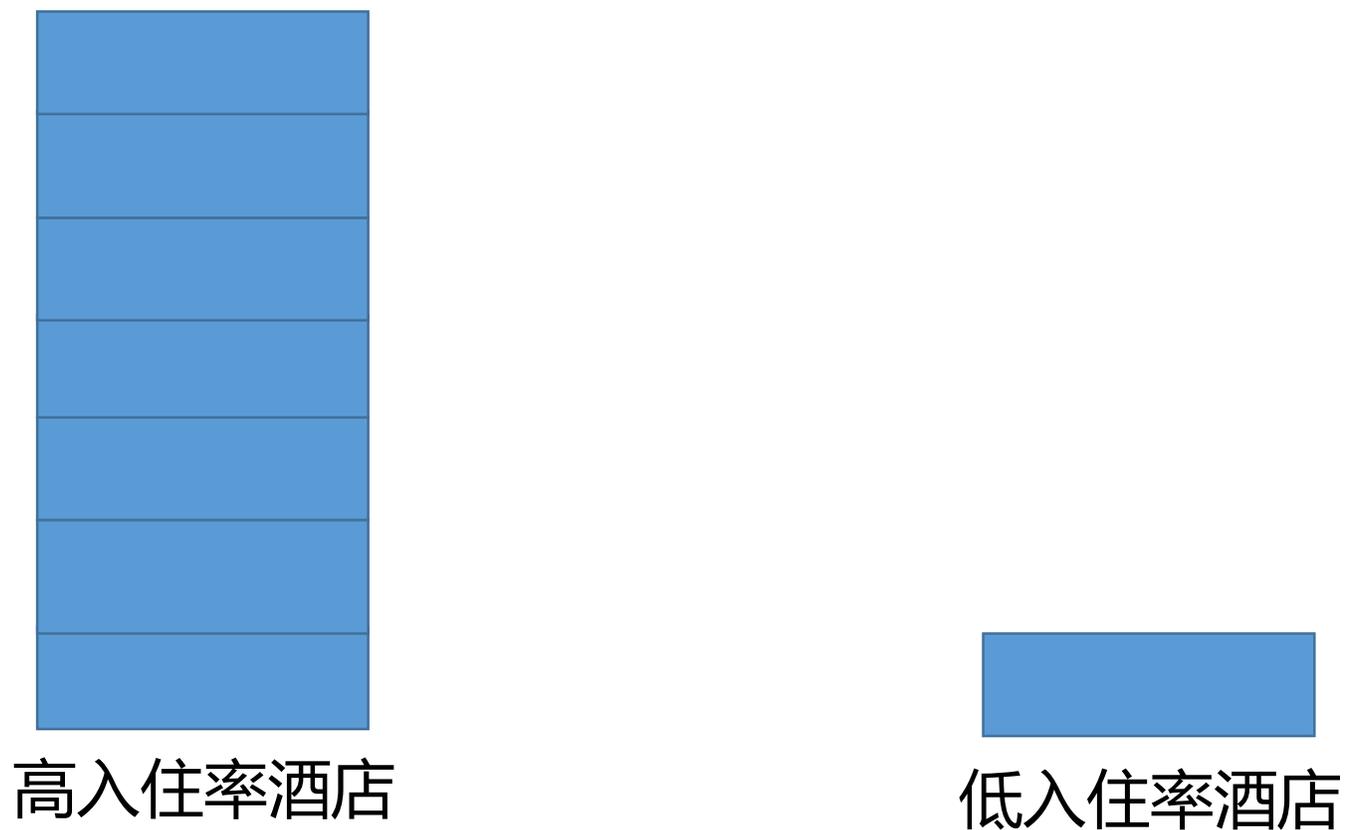
酒店预订数据现象

平均来自携程、艺龙、去哪儿的订单



酒店提供服务数据现象

系统用户订单个性化需求备注数



用户个性化数据调研

51.25%的用户希望享受酒店个性化服务

45%的用户希望餐、车，门票娱乐等目的地代订服务

75%的用户希望能够在线选房，其中**18%**左右的客户愿意为选房额外付费。

用户对快速入住快速离店的“闪住”体验，满意度至少要提升**10%**

.....

全数据链 用户场景



案例：实时预订，实时确认



所见即所得

实时库存



预订、下单、确认



实时交易

案例：入住离店，闪住服务

闪住、智能门锁→入离耗时

20秒 VS 5分钟

入住免押金 退房免查房 离店自动结账

享受尊贵，不需要等待



案例：在线选房



我们是带家庭出行，尽量安排同一楼层，相邻或者面对面的房间



不要头房和尾房，压力大抽烟要带阳台



我是独自来静静的，远离电梯，不要拐角房，要正面景观房



房间要大点，采光要好，楼层高，不要第一间和最后一间因为女朋友提前过生日所以希望有安排好点！

中国移动 4:20 100%

入住通自助选房

订单编号: KL000100302

豪华双床房 2间

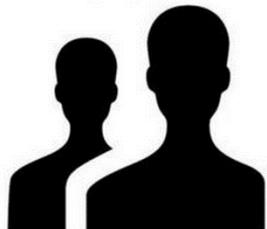
楼层	景观	特色
主楼18层		
<input type="checkbox"/> 8016	20-25 m ² 高层 山景 带院落 无烟房 独立卫生间	
<input type="checkbox"/> 8032	20-25 m ² 高层 内景 有阁楼 无烟房 独立卫生间	
<input type="checkbox"/> 8038	20-25 m ² 高层 山景 带院落 有烟房 独立卫生间 不可携带宠物	
<input type="checkbox"/> 8040	20-25 m ² 高层 山景 有阁楼 无烟房 可携带宠物	
<input type="checkbox"/> 8042	20-25 m ² 高层 内景 带院落 有烟房 独立卫生间 可携带宠物	

已选

重置 提交

数据的实时化

客户



所见即所得
满足个性化需求
不愿意等待....

酒店



实时库存
实时交易
实时服务

案例：入住到店场景，服务预设

场景1：

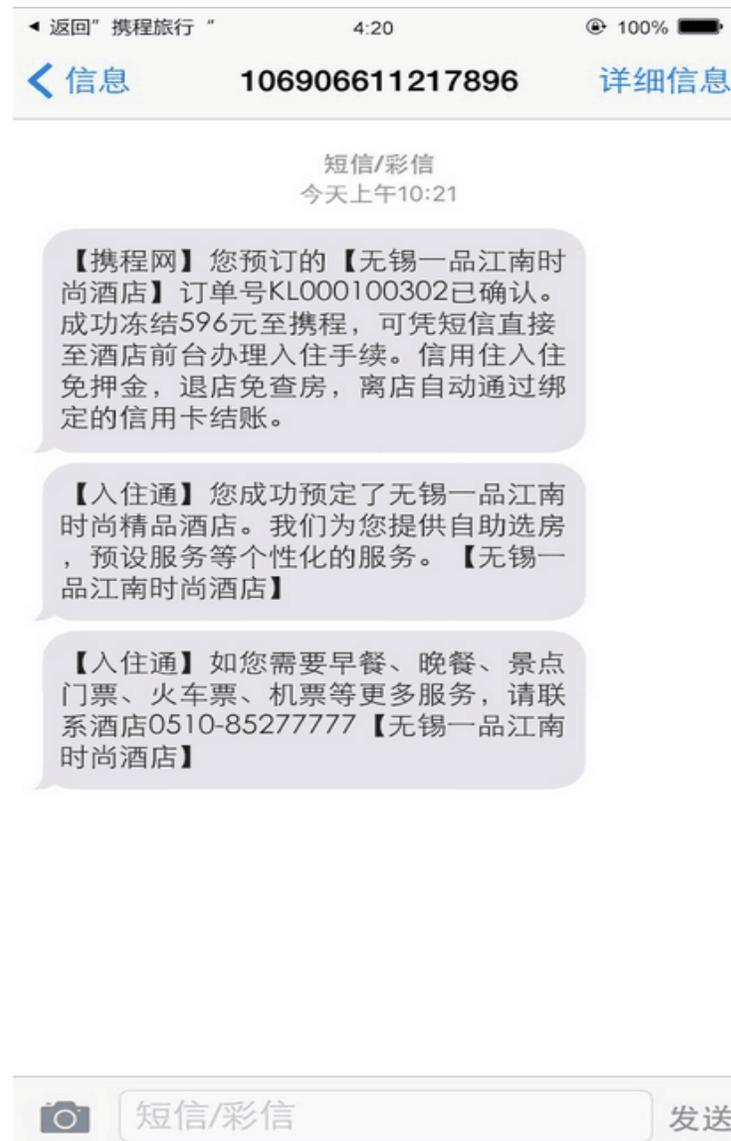
吕先生在上海去杭州出差的路上，收到一条北京酒店非常优惠的礼盒促销短信觉得又收到垃圾短信了，假如此时触发的是一条杭州酒店的促销服务的话，转化率将大幅提升

场景2：

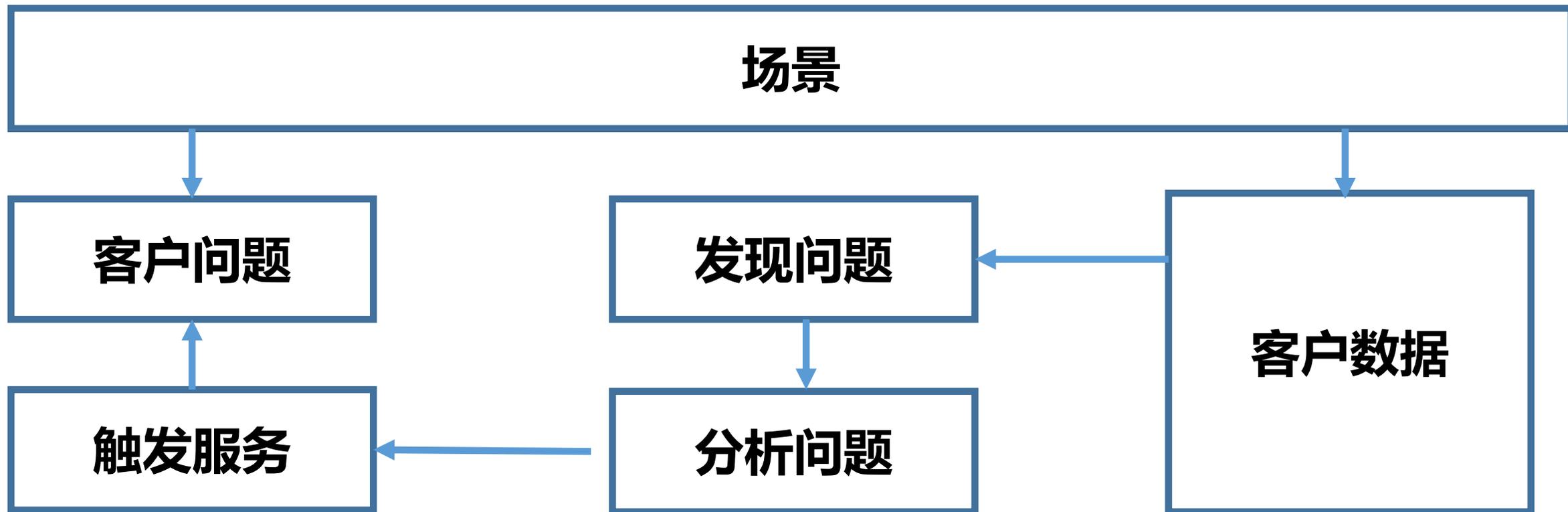
杨先生第一次到厦门曾厝按，红眼航班飞机晚点，但是他预设了酒店接送服务，和鼓浪屿门票代订，一切尽在掌握。而张先生入住的酒店没有预设服务，他在曾厝按迷路了，由于上岛人数限制没有能够游览鼓浪屿，觉得这次出行很遗憾。

场景3：

黄总带了数名下属同事入住某星级酒店为隔日重大会议紧张准备讨论筹备，错过了饭店，酒店通过门锁信息发现了客人在店状态，适时推出了一条餐点信息，迅速得到了黄总及他同事的认可和回应。



数据场景化



在不同的场景下，客户面临不同的问题痛点，同时带有不同的客户场景数据，场景数据帮助发现问题，分析问题呢，触发服务有针对性的解决客户问题。

案例：客户也能像“唐总”一样宾至如归

唐总，任职某高端酒店销售总监，有两个孩子，经常会带家庭周边自驾游，通常需要加一张床，有给孩子加夜宵餐点的习惯，隔日出行会寄放行礼游览景点。

由于在圈子比较熟，周边几乎每到一家酒店都会给他固定的同行折扣，给他把床加好，安排夜宵餐点，不同的酒店都能够达到宾至如归的感觉



其实我们的客户都有他的客史档案，也是有“身份”的人，数据共享出去，到不同的酒店，都能宾至如归。

数据的共享化：让客人带“身份”标签，住不同酒店，一样懂“TA”



用户画像
行为偏好

个性化
服务标签

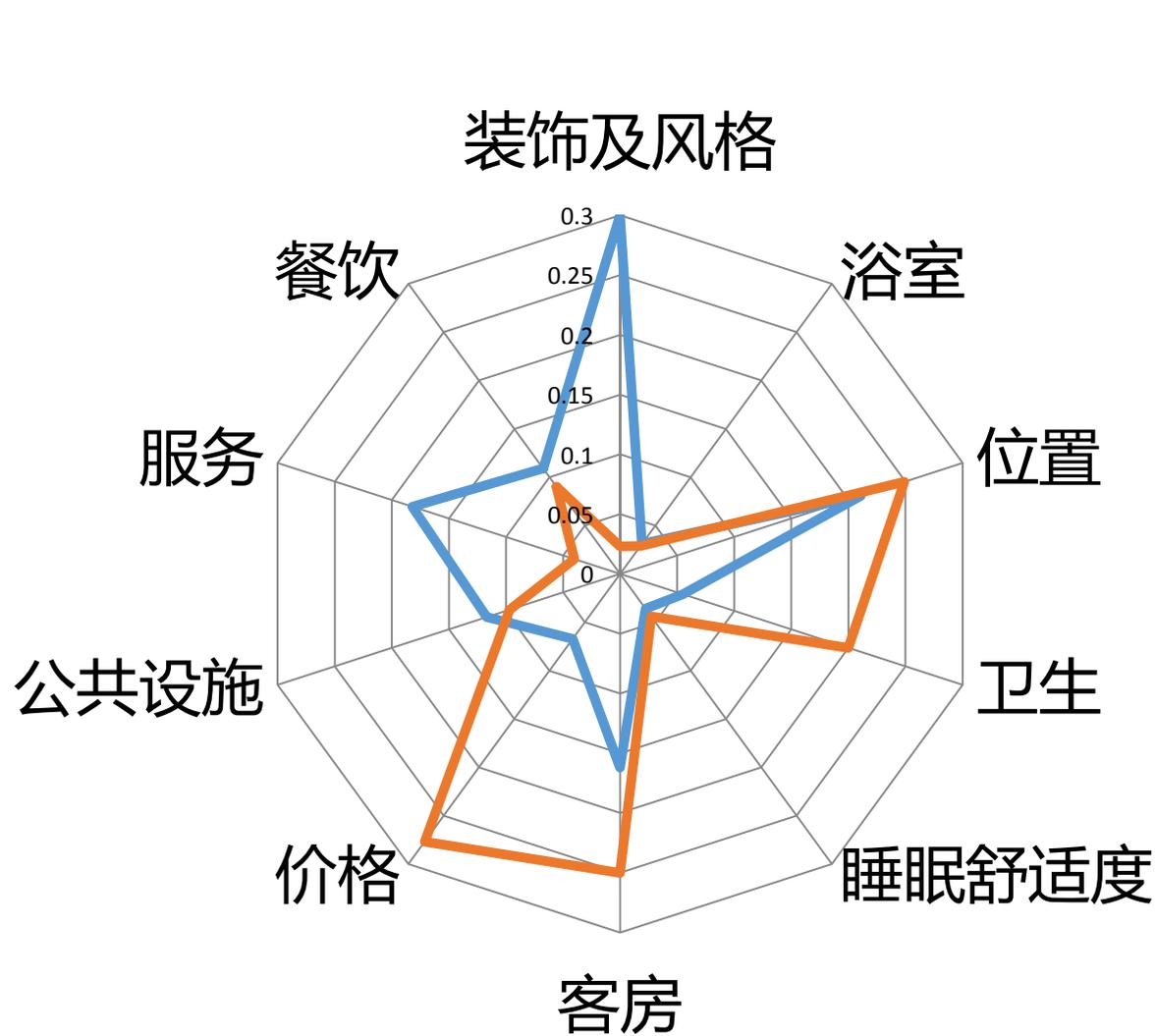
住A酒店

住B酒店

住C酒店

.....

案例：豪华型酒店和经济型酒店，客户关注侧重点有什么不同？



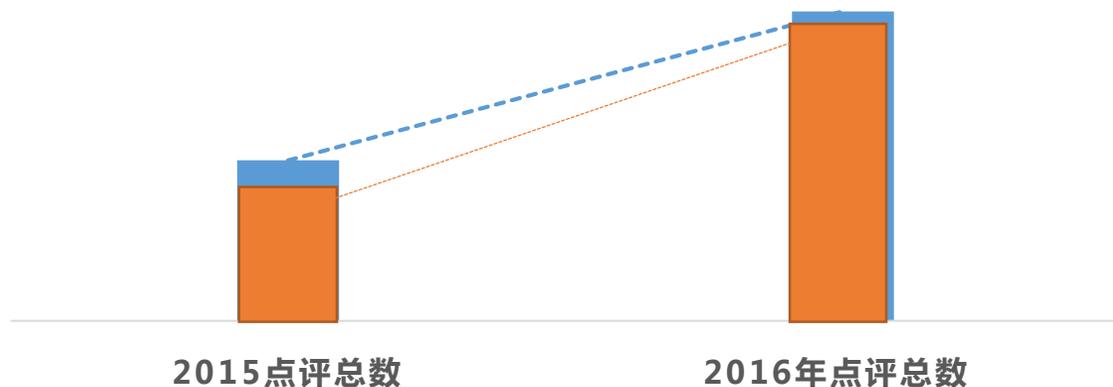
豪华型酒店

经济型酒店

案例：大数据模型下的亲子游住宿思考启发

数据：

亲子游点评、好评总数对比



思考启发：

1. 配备亲子设施是提升用户满意度利器。
2. 差评分析中：婴儿床、儿童用品、儿童乐园诉求是提及最高的。
3. 客群对于亲子酒店的需求，已经从单纯的设施要求变成相关服务的诉求

2016年第一季度的**点评数、好评数**比2015年同期**翻倍**，好评率提升，差评率降低。

连续两年南方城市 **三亚、上海、苏州、杭州**亲子游受客户追捧。

数据的模型化：酒店/用户，标签模型

输出层 |

酒店标签

品牌标签

汉庭

全季

海友

...

位置标签

靠近景区

靠近商业
中心

靠近海滩

.....

更多

.....

基本信息

服务

设施

星级

...

维度标签

卫生

价格

装修

餐饮

舒适度

噪音

网络

服务

.....

600 +
个标签
维度

分析层

酒店模型分析引擎

数据层

酒店基本信息
(设施服务)

酒店房
型信息

酒店
点评

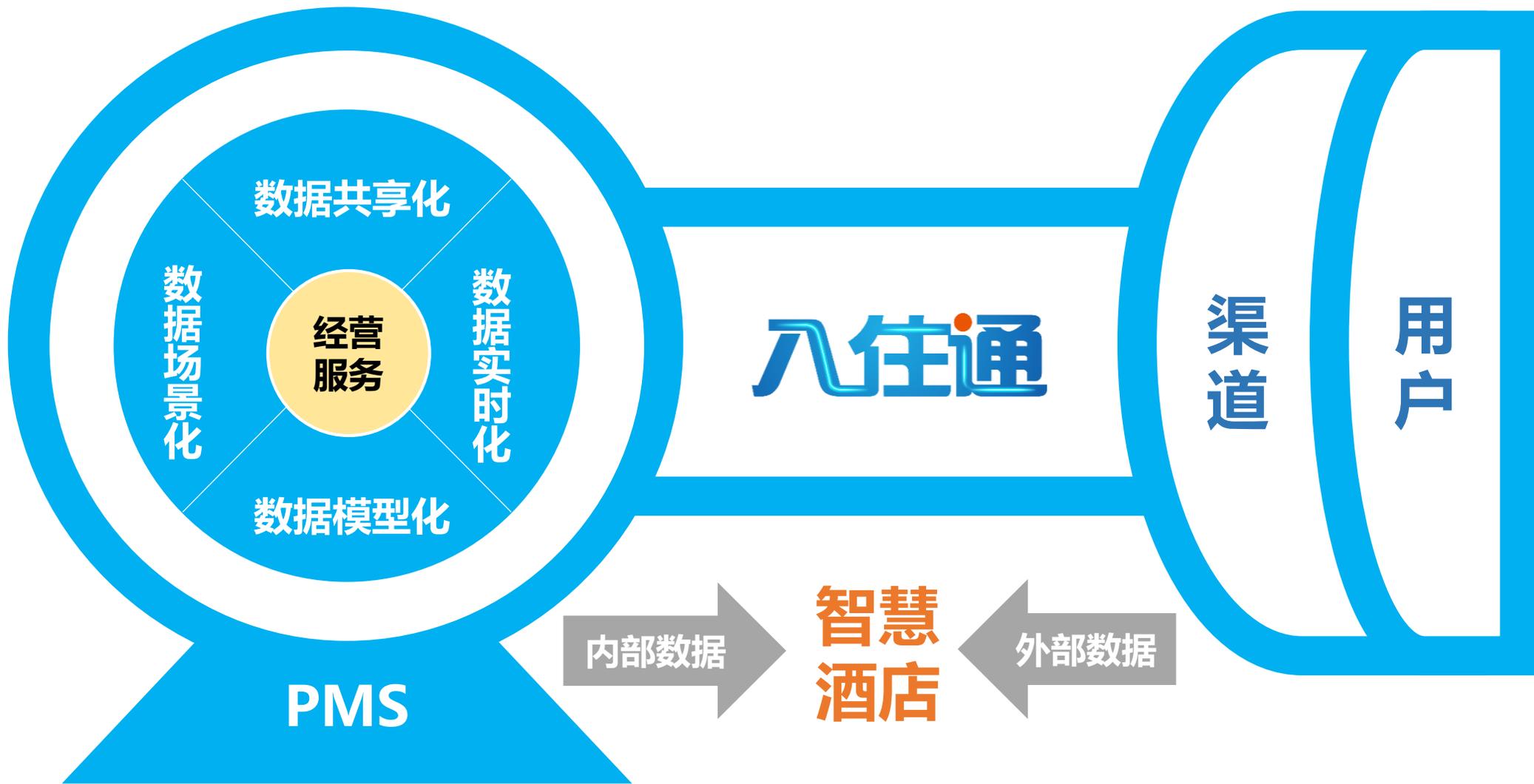
酒店价
格信息

酒店地理位
置信息

全球**17**个点评源 **15**年网络数据 **17**万家酒店 **44,300,000+**条用户观点

酒店个性化名片（用户点评全息图）





➡ 预订 ➡ 到店服务、到店营销 ➡ 离店点评

住前、住中、住后全数据链平台
70%流量、70%酒店、70%数据

大数据 + 入住通 + PMS

智慧酒店：智慧决策、智慧服务、智慧营销、智慧终端

我们的产品

- 慧评舆情
- 收益管理
- 入住通平台
- 慧云PMS
- 客栈通CPMS
- 佳驰简单点PMS

JointWisdom.cn

TNKs!





酒店智慧解决之道