



酒店行业会员营销革命

铂涛集团副总裁、铂涛互联网CEO 孟令航LynnMeng



核心数据

铂涛会会员总数：8000万

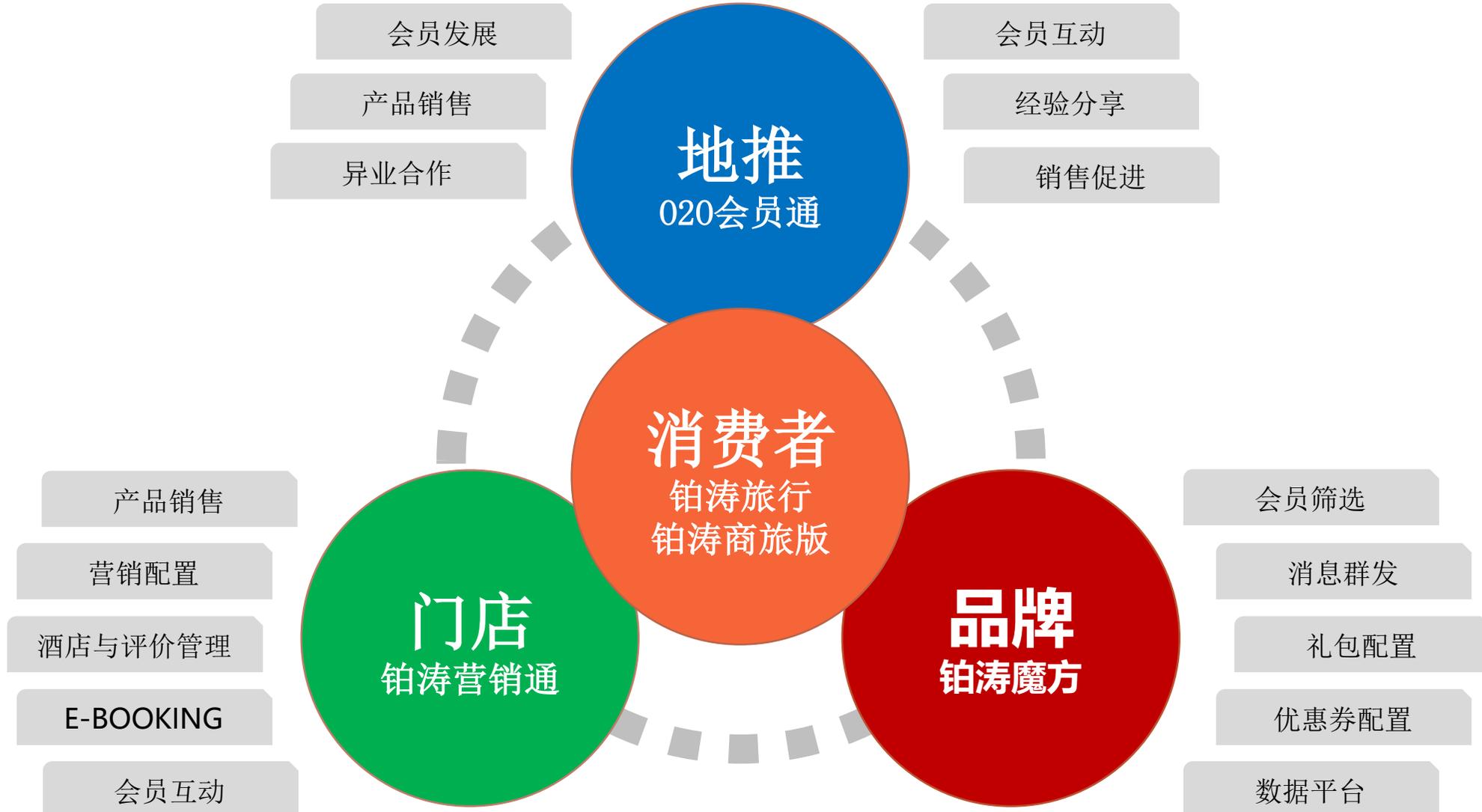
铂涛会微信粉丝：1100万

APP累计装机量：3000万

集团移动端预订率超过60%

年度GMV：100亿元

以会员为中心O2O大数据会员营销平台



我们对会员的定义

过去



今天



会员运营



会员在哪里？【渠道与载体】

类型	频次	酒店忠诚度	费用承担	诉求
旅游探亲用户	低频	低	自费	多样化
本地消费用户	中等	高	自费/公费	熟悉便捷
商旅用户	高频	高	公费	熟悉便捷
协议企业用户	高频	高	公费/预付	熟悉便捷



怎样开发新会员【拉新模式】

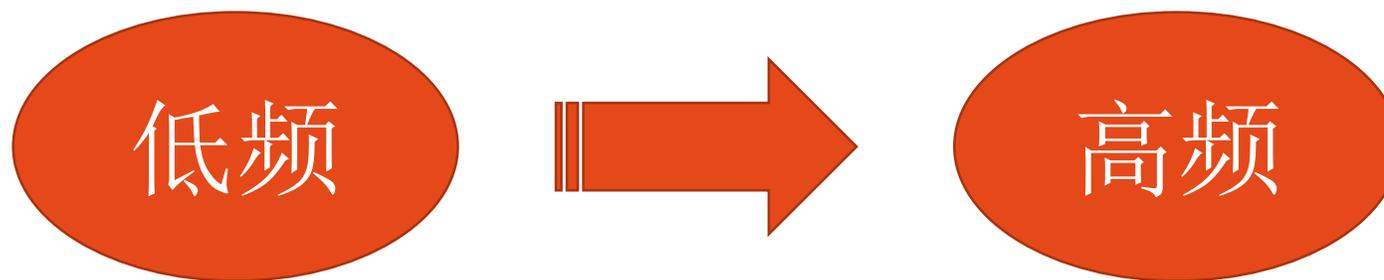


怎样留住会员【留存与回头】

三个原则：

- 1、所有得消费者口碑，都是产品和服务的极致体验；
- 2、有价值的积分体系，是会员忠诚度计划的关键
- 3、一旦出现窜货行为等导致的价格战，积分将功亏一篑

如何让会员升级【拉活跃】

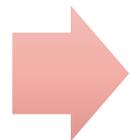


判断：

- 1、产品是否符合高频行为
- 2、用户细分找到高频需求用户
- 3、预付是很好的手段
- 4、会员分级很重要

如何让会员分享【老带新】

老会员获益



双方获益



生态推动需求



铂涛·旅行 | 铂涛会

PLATENO TRIP | PLATENO CLUB

连接有温度的旅行体验



谢谢