

提升移动卖场的销售力

2015.7

窦亮亮

- 去哪儿网无线事业部 产品总监
- 2012年加入去哪儿网
- 曾负责无线机票、酒店、团购、景点、火车票和公共平台用户产品
- 目前关注酒店产品领域

去哪儿网受益于无线端的飞速增长

销售力 = 撮合交易的能力

人



黑盒体验，分布式供应，多要素商品

酒店

今天的分享内容

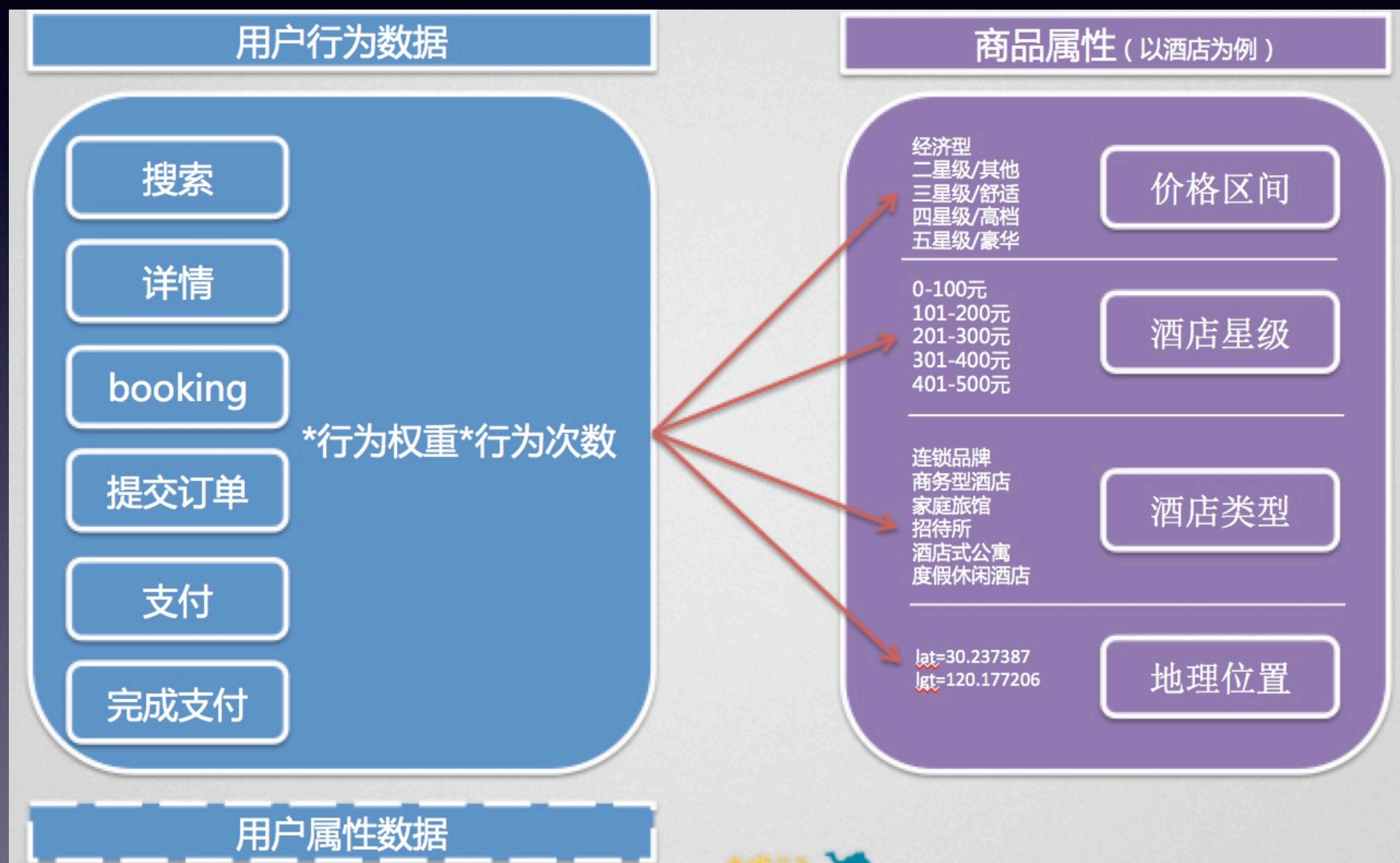
- 用户是谁，他要什么
- 移动卖场需要解决的关键问题
- 去哪儿网的实践
- 思考和探讨

用户的接受能力
五位数, 30, 6.8

提前多天预订行为的变化

后一天	20%
后两天	15%
后三天	13%
后四天	12%
后五天	11%
后六天	11%
后七天	9%

70% + 用户对商品偏好具有明显的一致性



搜索用户的转化
是浏览型用户的2倍

结构化看待不同场景需求的满足度

今天的分享内容

- 用户是谁，他要什么
- 移动卖场需要解决的关键问题
- 去哪儿网的实践
- 思考和探讨

理论上的无限货架
和
非常有限的有效货架空间

混合陈列 和 碎片化浏览效率

非标商品 和 标准化体验

今天的分享内容

- 用户是谁，他要什么
- 移动卖场需要解决的关键问题
- 去哪儿网的实践
- 思考和探讨

商品包装——管理用户预期

	北京文津国际酒店 4.3分/565条评论 豪华型 5 P 距您2.7公里，靠近清华大学南门 ¥560起 五折大促 会员红包
	格林豪泰北京西三旗桥商务酒店 4.4分/240条评论 经济型 5 P 距您9.0公里 ¥208起
	北京皇苑大酒店 4.1分/146条评论 四星级 5 P 距您2.4公里，紧挨国家行政学院东门 ¥190起 五折大促 会员红包
	北京永正商务酒店苏州街店 4.0分/787条评论 5 P 距您0.4公里，与长远天地大厦相邻 ¥124起 五折大促 会员红包 团
	北京骏马国际酒店 4.6分/2950条评论 豪华型 5 P 距您2.6公里，靠近自动化大厦 ¥2950起

商务房 32 m² 大床1.8m	¥399起 ^
	
高星特惠网 商务房-含单早(含单早)	¥399 订 预付
去哪儿直销-现付 商务房-优惠价 最可靠 最快确认 会员红包	¥421 订 原价 ¥468 会员红包返 ¥47
去哪儿直销-预付 商务房-预付单早(含单早)	¥432 订 预付 原价 ¥508减 ¥76

- 酒店和报价层面的包装，缩短用户决策路径
- 单品销量&环节转化提升10% +

个性化排序—有效陈列



- 在商品排序基础规则中加入用户个性化数据
- 转化提升10% +

热词卡—浏览转化为搜索

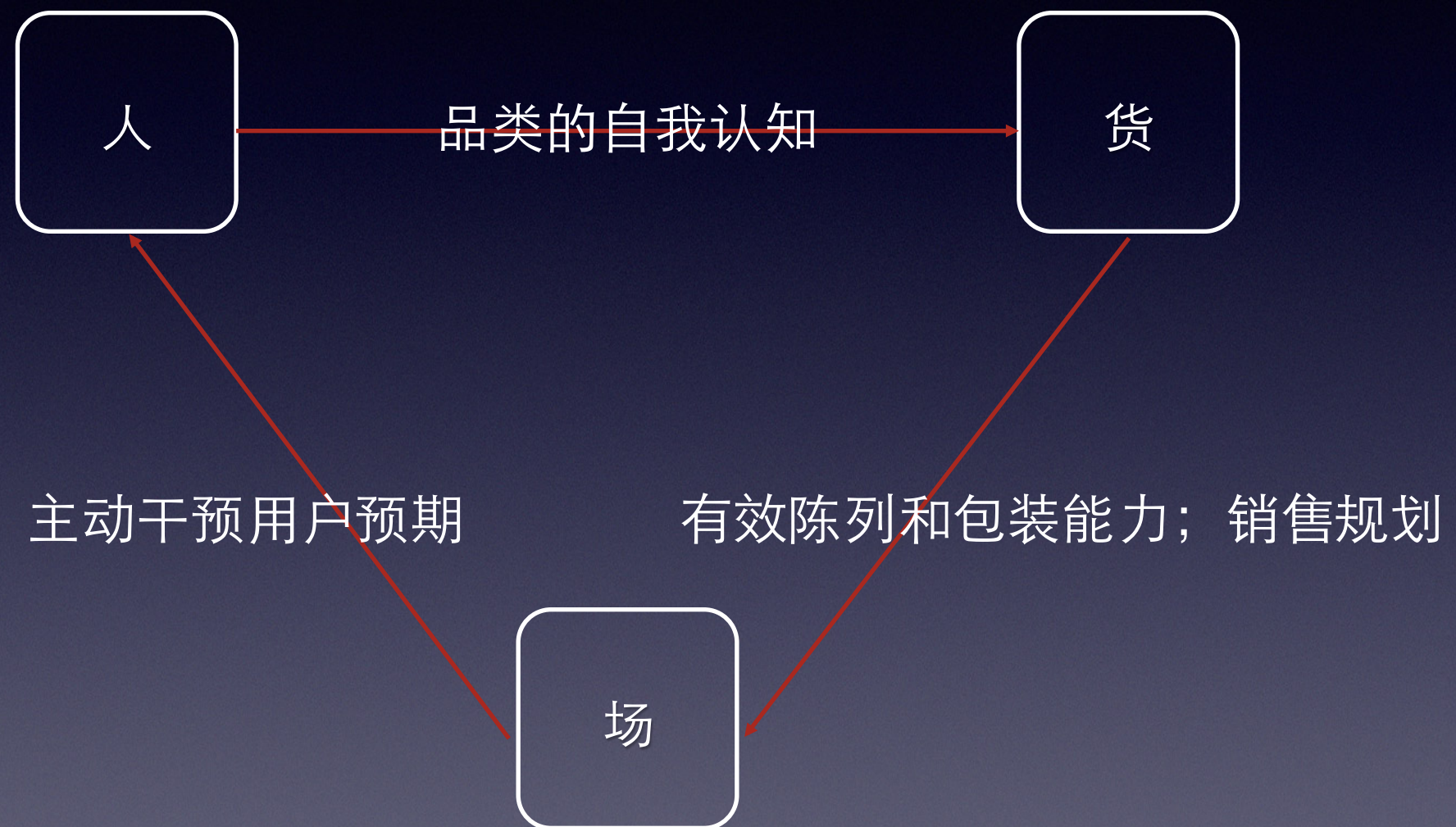
- 主动提供预定线索
- 逐步实现分类陈列
- 搜索比例上升5%



今天的分享内容

- 用户是谁，他要什么
- 移动卖场需要解决的关键问题
- 去哪儿网的实践
- 思考和探讨

销售力的基本结构和关键命题



卖场自有其价值

谢谢

Liangliang.dou@qunar.com

Wechat: Athos_