



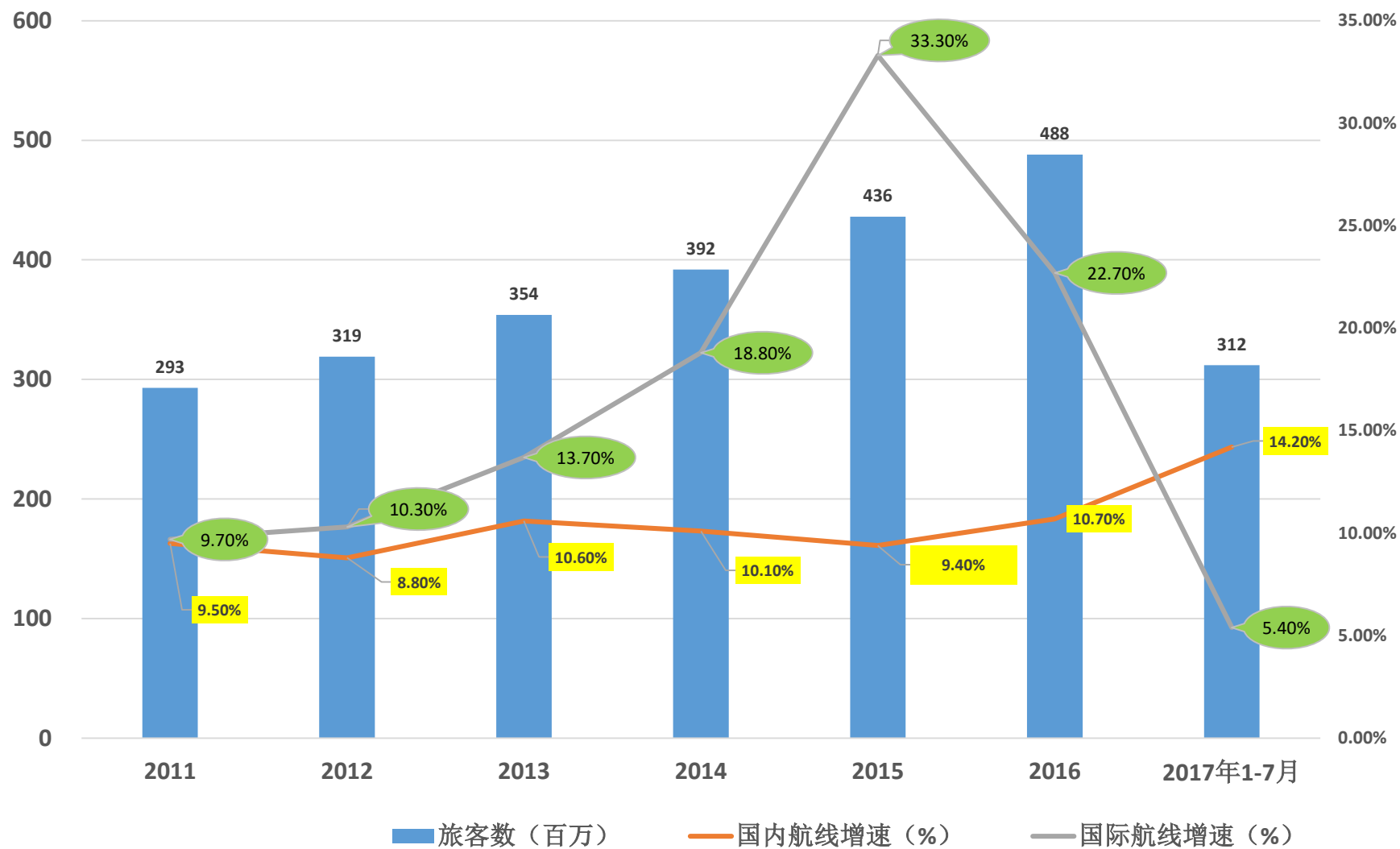
ADC
Airline Distribution
Conference

2017 中国航空营销峰会

BREAKING BARRIER

打破壁垒

中国航空客流量增长



中国航空公司销售渠道构成

年份	B2B	BSP	第三方合计	B2C	营业部	呼叫中心	直销合计	合计
2012	42.19%	38.01%	79.41%	10.42%	6.70%	2.67%	20.58%	100.00%
2013	43.31%	33.26%	76.15%	13.51%	6.94%	2.98%	23.85%	100.00%
2014	43.23%	31.29%	74.20%	14.85%	7.91%	2.73%	25.81%	100.00%
2015	40.06%	25.46%	65.36%	21.98%	10.11%	2.39%	34.64%	100.00%
2016	26.99%	29.06%	55.79%	28.11%	13.36%	2.48%	44.21%	100.00%
2017年1-8月	21.23%	31.89%	52.93%	31.12%	13.88%	1.88%	47.07%	100.00%

—— 挑战，无处不在

京沪高铁提速 部分航线告警

来源：民航资源网 罗之瑜 | 2017-09-21

此次京沪高铁部分车次提速且不涨价，航空客源被高铁分流，沿途的民航线路受到了较大的冲击。

今天起京沪高铁的7对“复兴号”高铁最高速度将提至350公里/小时，上海到北京的最快运行时间仅需4个半小时左右，南京、徐州、济南、蚌埠、天津等经停站点间运行时间同步缩短。2011年6月30日京沪高铁通车后，沿途的民航线路受到了较大的冲击。被誉为最赚钱的京沪航线也在2011年后陷入低增长阶段，2011年-2014年增长陷入停滞，2015年起有所增长，实际增速低于航空市场平均增速。

复兴号提速不提价

7对“复兴号”动车组在京沪高铁进行达速运行，即最高时速350公里，分别担当G1/G2、G3/G4、G5/G6、G7/G8、G9/G10、G13/G14、G17/G18次，京沪之间全程运行时间在4个半小时左右。

此次京沪高铁提速后，铁路部门相关负责人表示，运营初期不会提价。尽管列车以350公里时速运行，能耗提高，但缩短运行时间，提高运行效率，将吸引更多客流。综合计算下来财务匹配且有盈余。

北京-上海航线客流量变化



数据来源：民航资源网

民航局：从冬春季起削减首都和浦东机场25%的航班量

来源：央视网 | 2017-09-24

English

按照措施，2017年冬春航季和2018年夏秋航季，北京首都机场、上海浦东机场按照机场容量标准75%的目标，调减始发航班时刻数量。

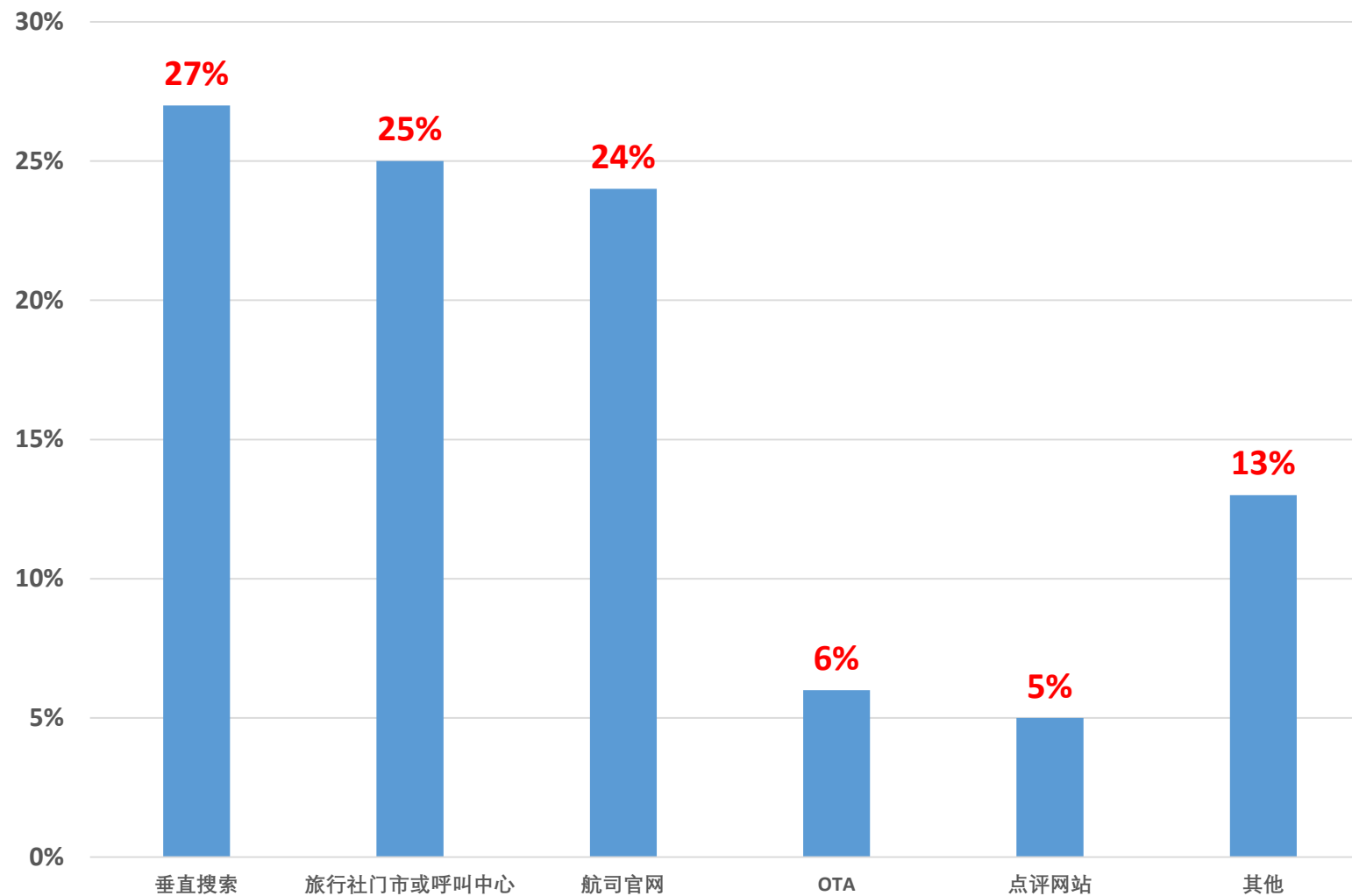
据中国民航局网站消息，近日，民航局发布《关于把控运行总量调整航班结构 提升航班正点率的若干政策措施》，计划从今年冬春航季开始，对航班时刻安排进行运行总量控制和航班结构调整。在优化始发航班结构方面，民航局将以结果为导向，从机场放行正常率客观实际倒推，从而确定优化措施。按照措施，2017年冬春航季和2018年夏秋航季，北京首都机场、上海浦东机场按照机场容量标准75%的目标，调减始发航班时刻数量。

当前，民航航班持续高位运行，保障系统满负荷运转，运行安全风险累积叠加，航班正点率跌入低谷。与此同时，运输机队规模不断扩大，可用空域资源改善有限，持续增长的航空运输需求与民航综合保障能力之间的矛盾愈加突出。在这样的大背景下，民航局精准研判当前形势，果断决策行业应对，制定并发布了该《措施》。

《措施》明确提出，要严把时刻协调机场的容量标准关。2017年冬春航季，21个航班时刻主协调机场维持机场容量标准不变，航班时刻协调分配严格执行机场容量标准。自2017年冬春航季起，主协调机场取消非协调时段，实

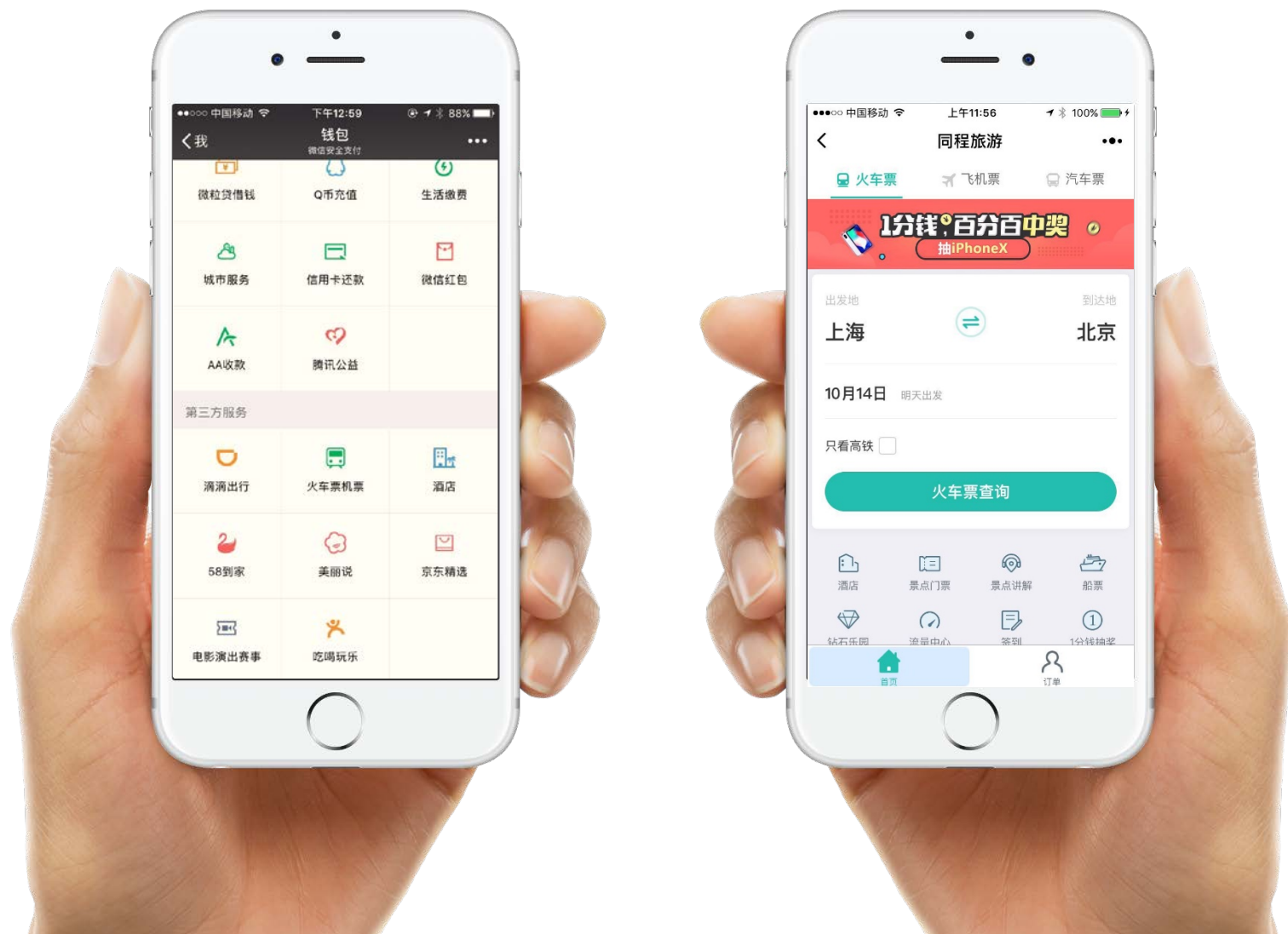
—— 机遇？看你如何把握

用户会首先通过哪个渠道搜索机票？



来源：Amadeus Embracing Airline Digital Transformation

新的预订和营销渠道不断涌现



微信将成为新的搜索流量入口

mu5308 - 查询结果

东方航空 (MU5308)

计划 10月14日 周六

到达

实际起飞

广州 15:47



实际到达

上海 17:31

值机柜台: L28,K2...

登机口: B224

到达口: —

 飞常准查航班小程序提供

广州到上海 - 查询结果

机票预订 (广州市到上海市)

计划 10月15日 周日

吉祥 白云机场 06:55  虹桥机场 09:20

海航 白云机场 07:55  虹桥机场 10:20

上航 白云机场 07:30  浦东机场 09:50

还有58趟航班可预订,点击立即购票

 同程旅游机票酒店汽车火车票预订小程序提供



“ 老板，
别让我出差垫钱了，
都垫成股东了！”

—— 员 工

如何开启 有温度的差旅？

10月11日 北京见

阿里
商旅

x



钉钉



“ 中国企业出差领域
将迎来一场革命！”

—— 阿里旅行

如何开启 有温度的差旅？

10月11日 北京见

阿里
商旅

x



钉钉

Facebook向航司开放新功能 展示相关度更高动态广告

来源：环球旅讯 | 2017-04-29

English

Facebook近日开始允许航司基于人们可能想旅游的时间和地点，向他们展示相应内容，以吸引他们购买机票。广告将基于地理位置、时间和其他因素，并充分利用用户行为、他们此前可能提及有兴趣去的目的地等信息。

【环球旅讯】（本文编译自Tnooz）：Facebook近日开始允许航司基于人们可能希望去旅游的时间和地点，向他们展示相应广告内容，以吸引他们购买机票。

Facebook和其所收购的照片分享服务网站Instagram都将提供这项功能，广告将基于地理位置、时间和其他因素，并充分考虑用户行为、他们此前可能提及有兴趣去的目的地等信息。

国泰航空和达美航空参加了Facebook这一功能的测试。

Facebook称，因针对目标受众投放广告，国泰航空的预订量增长了16倍；而使用Facebook的广告平台后，国泰航空的单个用户获取成本下降了15%。



Cathay Pacific Airways

Sponsored · 🌐

Travel well from Taipei to Hong Kong and enjoy Asian hospitality all the way



Explore great fares to Hong Kong.

Fly with us in award-winning comfort.

cathaypacific.com

Book Now



Explore great fares to Bangkok.

Fly with us in award-winning comfort.

cathaypacific.com

馬上預訂



Cathay Pacific Airways

贊助 · 🌐

Travel well from Hong Kong to Taipei and enjoy Asian hospitality all the way



Explore great fares to Taipei.

Fly with us in award-winning comfort.

cathaypacific.com

Google Flights对航空公司来说究竟是敌是友？

来源：环球旅讯 | 2016-04-12

English

谷歌在推出致力于为用户提供机票比价搜索服务的Google Flights后，又于今年2月更新了几个国家的访客默认界面，正式涉足旅游灵感激发领域。由于Google Flights在使搜索大环境内的竞争愈演愈烈之时，又减少了消费者对OTA的依赖，所以对航空公司来说，Google Flights可能亦敌亦友。

【环球旅讯】 本文编译自Tnooz：谷歌一直在不断完善其机票比价搜索服务Google Flights，希望将其打造成一款对仍处于“灵感激发阶段”的客人更有用的工具。

从去年冬天开始，用户无需提前想好旅程中的各种细节，就可以在Google Flights上搜索“纽约到迈阿密”或“飞往圣地亚哥的航班”等关键词来计划旅程。

Google Flights一直都致力于为用户提供机票比价搜索服务，用户首先在Google Flights上浏览航班信息，然后Google Flights会链接到各家航空公司的网站，用户就可以了解航班的详细情况或者预订机票。

但今年2月，Google Flights更新了几个国家（google.com/flights, google.pt/flights等）的访客默认界面。

往返

单程

多个城市

经济舱

1 位成人

SIN 新加坡

试试“罗马”

31 十月

31 周末

中转次数

航空公司

时间

更多

清除

您之前搜过的目的地

查找旅行计划

日期

地点

兴趣

10月的周末

所有地区

岛屿

- 十月
- 十一月
- 十二月
- 2018年1月
- 二月
- 三月
- 周末
- 1 周
- 2 周

选择具体日期



往返

单程

多个城市

经济舱

1位成人

SIN 新加坡

试试“法国”

十月

周末

中转次数

航空公司

时间

更多

您之前搜过的目的地

查找旅行计划

日期

地点

兴趣

10月的周末

所有地区

任何目的地

- 冰雪运动
- 岛屿
- 户外休闲
- 探险旅游
- 文化
- 海滩
- 生态旅游
- 美食
- 自然
- 蜜月旅行
- 购物
- 野生动植物



登巴萨

市场 · 购物 · 文化 · 神庙 · 博物馆 · 艺术 · 纪念建筑物 ·

🕒 10月27日至 起价：JP¥11,492



香港

购物 · 赛马 · 港湾 · 广式点心 · 展览馆 · 赌博 · 夜生活 · 大熊猫

🕒 10月28日至 起价：JP¥15,130



伦敦

博物馆 · 音乐剧 · 剧场 · 购物 · 音乐会 · 时装 · 威廉·莎士比亚

🕒 10月27日至 起价：JP¥70,936

往返

单程

多个城市

经济舱

1位成人

SIN 新加坡

试试欧洲

十月

周末

中转次数

航空公司

时间

更多

清除

您之前搜过的目的地

查找旅行计划

日期

地点

兴趣

10月的周末

所有地区

岛屿

- 冰雪运动
- 岛屿
- 户外休闲
- 探险旅游
- 文化
- 海滩
- 生态旅游
- 美食
- 自然
- 蜜月旅行
- 购物
- 野生动植物



甲米附近
披披群岛 · 俊穆岛 · 奥南 · 瑶诺岛 · 大皮皮岛 · 大兰塔岛 ·
10月27日至 起价：JP¥10,351



马累附近
马尔代夫 · 阿杜市
10月20日至 起价：JP¥27,401



普吉市附近
披披群岛 · 瑶诺岛 · 阁素林诺岛 · 大皮皮岛 · 拷叻 · 奥南 · 大兰塔岛 ·
10月27日至 起价：JP¥10,963

往返

单程

多个城市

经济舱

1位成人

SIN 新加坡

试试JFK, LGA, EWR

十月

周末

中转次数

航空公司

时间

更多

清除

您之前搜过的目的地

甲米

泰国

蜜月旅行 · Kayaking · 攀岩 · 海滩 · 虎 · 浮潜 · 购物 · 背包旅行

机票

10月27日至30日



泰国亚航 · 直达 · 2 小时 **JP¥10,351**



酷航 · 直达 · 2 小时 **JP¥14,830**



THAI · 经停 1 次 · 7 小时 **JP¥49,225**



显示航班

酒店

岛屿旅游胜地

披披群岛

5 星级酒店

-

4 星级酒店

JP¥12,910/晚

3 星级酒店

JP¥4,180/晚

显示酒店

甲米

5 星级酒店

JP¥35,820/晚

4 星级酒店

JP¥5,810/晚

3 星级酒店

JP¥3,020/晚

显示酒店

甲米附近

披披群岛 · 俊穆岛 · 奥南 · 瑶诺岛 · 大皮皮岛 · 大兰塔岛 ·



10月27日至 起价：JP¥10,351

马累附近

马尔代夫 · 阿杜市



10月20日至 起价：JP¥27,401

普吉市附近

披披群岛 · 瑶诺岛 · 阁素林诺岛 · 大皮皮岛 · 拷叻 · 奥南 · 大兰塔岛



10月27日至 起价：JP¥10,963

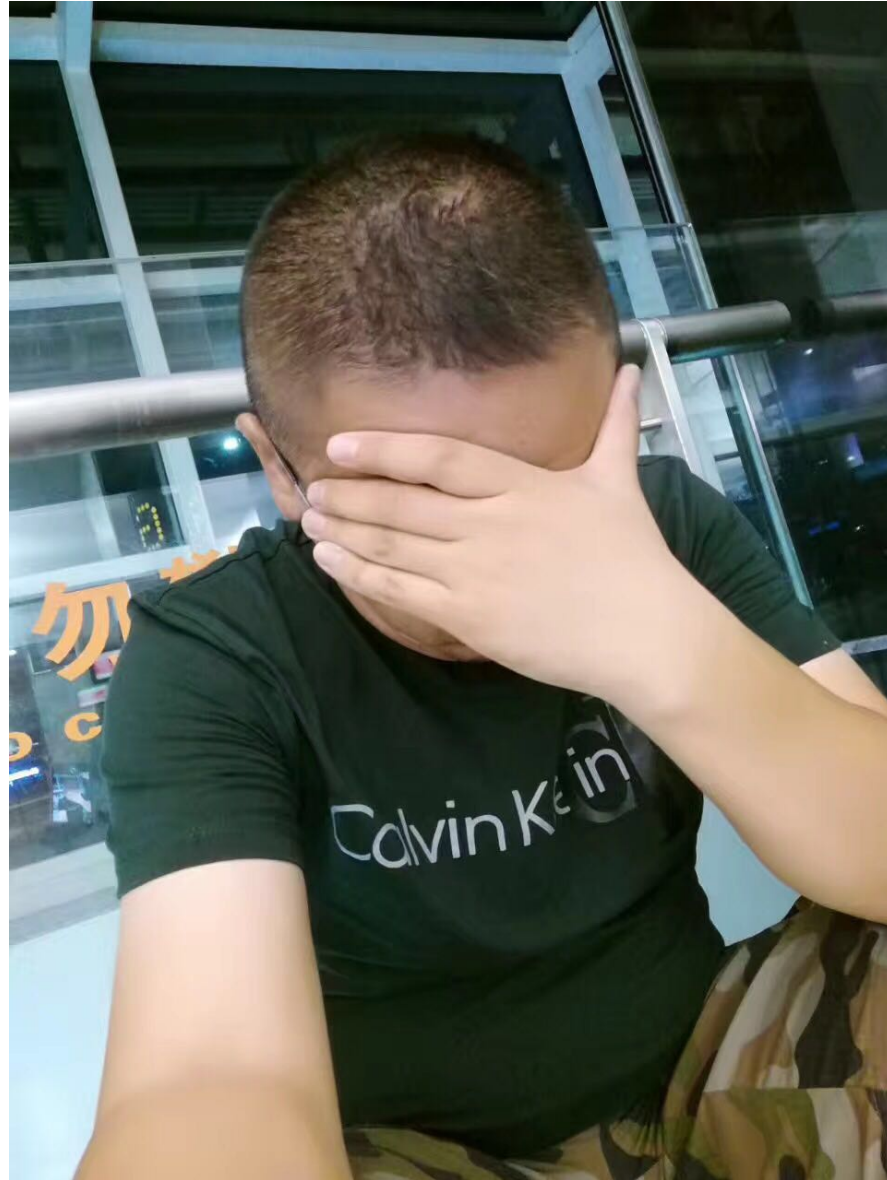
依然...

有很多不开心的客户

UNITED



**Fly the
friendly skies**





王京

竟然有这种事，等了两天，
刚才离开航贵宾室时特意
问前台几点登机 前台说
18:40 然后我去和OAG朋友
聊聊天，快到时间了，我就
来登机后，看到这个结果【
登机结束!】，请你务
必给我个说法😡😓



杭州·杭州萧山国际机场

2017年8月9日 下午6:52



王京

常坐飞机心态都好，昨儿也
觉得天气不好不怪航司，在
贵宾室里面我还帮航司说话
告诉某个着急的乘客别怪
航。今早还称赞航司短信设
计的好，逻辑强。昨儿没走
了自费住酒店了。今儿一直
等登机，最后得到贵宾室错
误信息也没收到登机短信，
到了登机口人家已经走了，
之后我到值机柜台，人家连
看都不看我，让我去改签。
整个过程没人道歉和同
情，售票柜台说不能改签其
他司，彻底让我失望。换洗
的衣服只带了一套，刚才默
默洗了，等明天干了。🙏

