

A decorative graphic consisting of three overlapping circles in shades of purple and blue, centered on the page.

Digital Marketing for Small and Mid-sized Brands in China – A Tactical Approach
中小型品牌在中国市场的数字营销 策略 —— 战略性营销手段
By Chetan Patel

May 2016
(2016年5月)



AGENDA 议程

1. Introducing ONYX Hospitality Group (ONYX酒店集团简介)

2. The Journey So Far (一路走来)

- Situation in 2013 (2013年的形势)
- Barriers of Entry (进入中国市场的壁垒)
- The Groundwork (准备工作)
- Signs of Improvement (取得的成效)

3. What We're Doing Now (目前的工作项目)

- Overview of Initiatives (概要)

4. Key Takeaways (重点分享)



ABOUT US(关于我们)

- ONYX Hospitality Group was founded in 2010, previously known as Amari Hotels and Resorts
ONYX酒店集团成立于2010年，前称为“阿玛瑞酒店和度假村”
- With over five decades of experience, we combine the expertise of a global executive team with the hospitality excellence that Asia is renowned for
我们有五十多年的酒店从业经验，将专业的全球化管理与亚洲式的热情好客结合在了一起
- We currently operate over 40 properties across Asia with another 19 set to open by 2018
目前我们在亚洲管理着40多家物业，另有19家物业将于2018年开业

	HOTELS/RESORTS	SERVICED APARTMENTS	SPAS
LUXURY			
UPSCALE			
SELECT SERVICE			
OWNER'S BRAND			



PORTFOLIO 我们的业务

📍 Operating
 📍 Under Development

SELECT A DESTINATION

ASIA-PACIFIC

THAILAND
 Bangkok Buriram
 Chiang Mai Hua Hin
 Krabi Loei
 Pattaya Phuket
 Samui

VIETNAM
 Hoi An

CHINA
 Beijing Chengdu
 Dali Guangzhou
 Guilin Hangzhou
 Hong Kong Huidong
 Shanghai Daqing
 Fujian

BANGLADESH
 Dhaka

SRI LANKA
 Colombo Kandy
 Galle

INDIA
 Noida

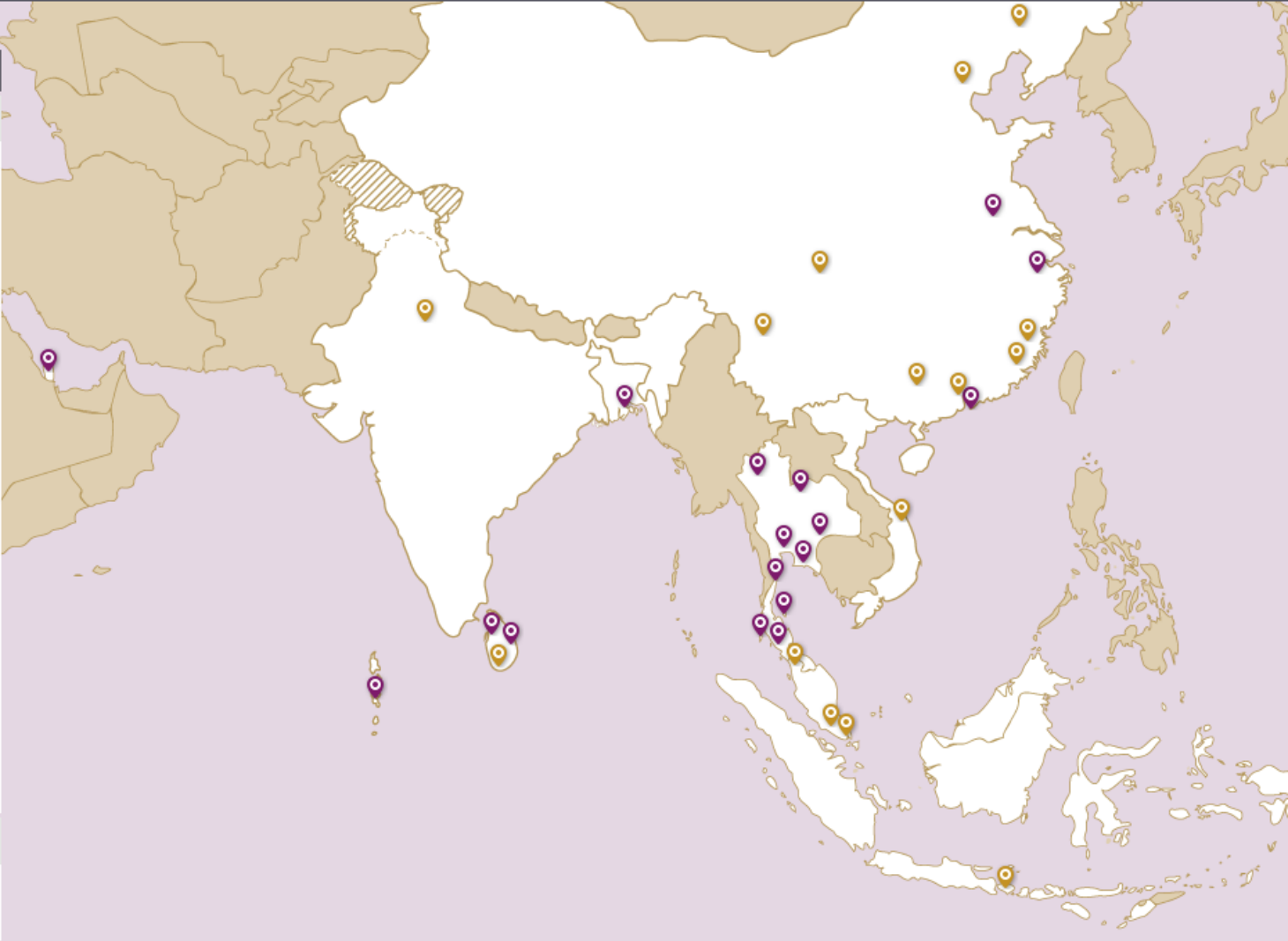
MALDIVES
 Maldives

MALAYSIA
 Penang Johor Bahru
 Medini Iskandar

INDONESIA
 Bali

MIDDLE EAST

QATAR
 Doha























THE JOURNEY SO FAR























一路走来

SITUATION IN Q1 2013 (2013年第一季度情况)

Visitors (网站访问者)

10.	 Russia		(%)
11.	 Japan		(%)
12.	 Malaysia		(%)
13.	 China		(%)
14.	 United Arab Emirates		(%)
15.	 Switzerland		(%)
16.	 France		(%)
17.	 Qatar		(%)
18.	 Philippines		(%)
19.	 Israel		(%)
20.	 Netherlands		(%)
21.	 South Africa		(%)

Revenue Proportion (营收中所占比例)

10.	 Japan		(%)
11.	 Hong Kong		(%)
12.	 Malaysia		(%)
13.	(not set)		(%)
14.	 Russia		(%)
15.	 Norway		(%)
16.	 Qatar		(%)
17.	 Philippines		(%)
18.	 Israel		(%)
19.	 France		(%)
20.	 Saudi Arabia		(%)
21.	 China		(%)

BARRIERS OF ENTRY 进入中国市场的壁垒

Rate Sensitive Consumers

消费者对价格敏感

Rate Parity and Integrity

价格的公正与一致性

Different Search Engines

不同的网络搜索引擎

Unique Social Networks

中国独有的社交网络平台

Website Speed

网站的速度

Language

语言

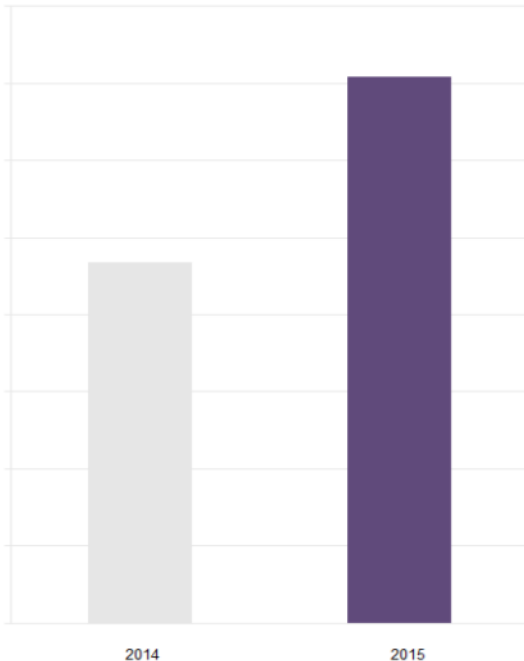
Methods of Payment

付款方式

SIGNS OF IMPROVEMENT 取得的成效

Growth In Revenue (营收增长)

Overall: 整体上 **↑ 26%**
Brand Website: 官网 **↑ 52%**



Visitors (Q1 2016) (2016年第一季度网站访问者)

Was: Ranked 13th in 2013
2013年排名第十三

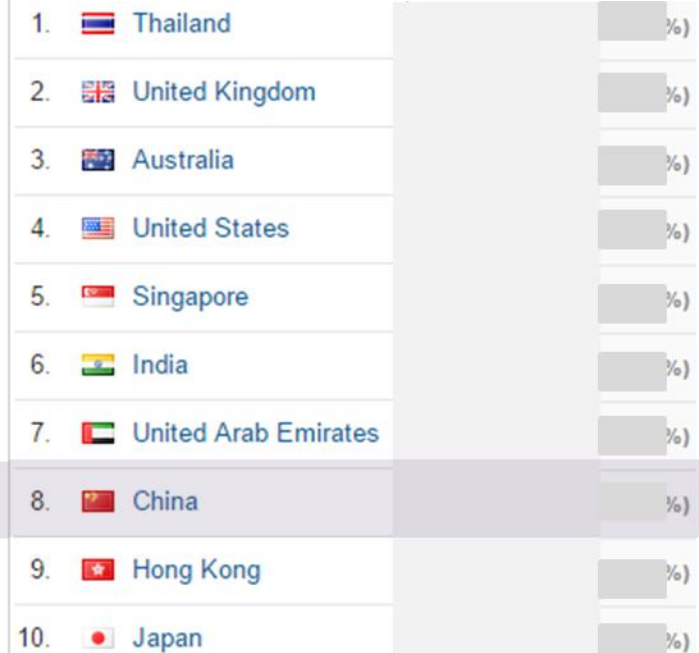
NOW: 8th
目前排名第八



Revenue Proportion (Q1 2016) (2016年第一季度营收中所占比例)

Was: Ranked 21st in 2013
2013年排名第二十一

NOW: 8th
目前排名第八



CASE STUDY: 48 HOURS SALE (案例分析: 48 小时促销)

Advertising 广告

逸舍所属ONYX酒店集团订一晚送一晚年度大促即将揭晓！4月21日-24日期间预订所有逸舍酒店均可享受订一晚送一晚的特大优惠，含双早苏梅岛逸舍查汶度假酒店2晚690元起，@香港逸舍卫兰轩 2晚1050元起，科伦坡逸舍酒店2晚650元起，康提逸舍酒店2晚620元起，预订页面 [网页链接](#)，注册ONYX会员即可提... [展开全文](#)



Engagement 社交平台互动

预订成功了要怎样

"I've already booked. What should I do next? What do I need to provide at check-in?"

到时直接去酒店，要提供什么

"Please show your confirmation at check-in"

4月26日 11:37

您好，入住时只出示预订确认邮件就可以了喔。



Results 成果

153%

Increase in Revenue
(营收增长)

No. 3

Source Market
(市场来源)



SEARCH ENGINES & META-SEARCH ENGINES 搜索引擎和比价平台

Baidu (百度)

1. Optimise by locations/ cities to increase ROI
有针对性选择推广城市以提高ROI
2. Mobile is key, converts at higher rate than desktop
注重移动设备，因为其转化率高于台式电脑
3. Rely on third party for conversion tracking
使用第三方平台跟踪预订转化
4. Brand awareness using influencers and display marketing will drive more search volume
采用与网络红人合作以及网盟推广等形式提高搜索量及品牌意识
5. Use all options – promo codes, packages and limited time offers
通过优惠码、度假套餐、限时优惠等多种优惠形式吸引客户



Meta Search Engine (比价平台搜索引擎)

1. Keep monitoring rate parity issues on meta search engine
关注平台上其他供应商的价格
2. Regular performance review and optimization
每月业绩表现评审和优化





WORKING WITH OTA PARTNERS 与OTA的合作

Situation: Price sensitive guests forcing OTAs to find the lowest possible rates whatever the source. Also, rebates, discounts and other credits actively used to attract bookers.

形势：由于客人对价格比较敏感，使得OTA尽可能地找到最低价供货渠道来进行销售，此外，OTA还使用返利、折扣或其他回馈方式来吸引预订者。

Tactics 对策

- Minimise rate gap between wholesale and retail (China Specific)
尽可能缩小批发价和零售价之间的差距（特别针对中国市场）
- Actively monitor vouchers produced by wholesale/ B2B guests
对线下旅行社和B2B客人的预订确认单进行核查
- Review available allocations to specific agent partners
将房量分配给指定合作代理
- Market harder once wholesale cut offs have passed
当线下旅行社的价格不占优势时大力进行线上推广
- Continuously engage OTA partners to find ways to work direct
继续保持与OTA的紧密合作，尽量与OTA保持直接合作





WHAT WE'RE DOING NOW

目前的工作项目

HIGHLIGHTS (焦点)

Testing Storefronts 中文网页专属优惠价格策略测试

预订网站	只看含早	退订政策	日均价	优惠价	预订
缤纷出行	标准间-不含早	无早	不可取消	¥830	预订 支持礼品卡
去哪儿网代理商	标准客房 (不含早)(收费早餐) (双人价)	无早	不可取消	¥885	预订 支持礼品卡
艺龙	标准房-优惠价	无早	—	¥862	预订 支持礼品卡
携程旅行	Standard King	无早	不可取消	¥842	预订 支持礼品卡
携程旅行	Standard Twin	无早	不可取消	¥842	预订 支持礼品卡

- Improve rate integrity/competitiveness on direct channel
提高官网直销渠道的价格竞争性
- Experiment with 5% - 10% discounts
在中文网页进行5% - 10%折扣的测试
- Applied only to Chinese POS
仅限于中文网页

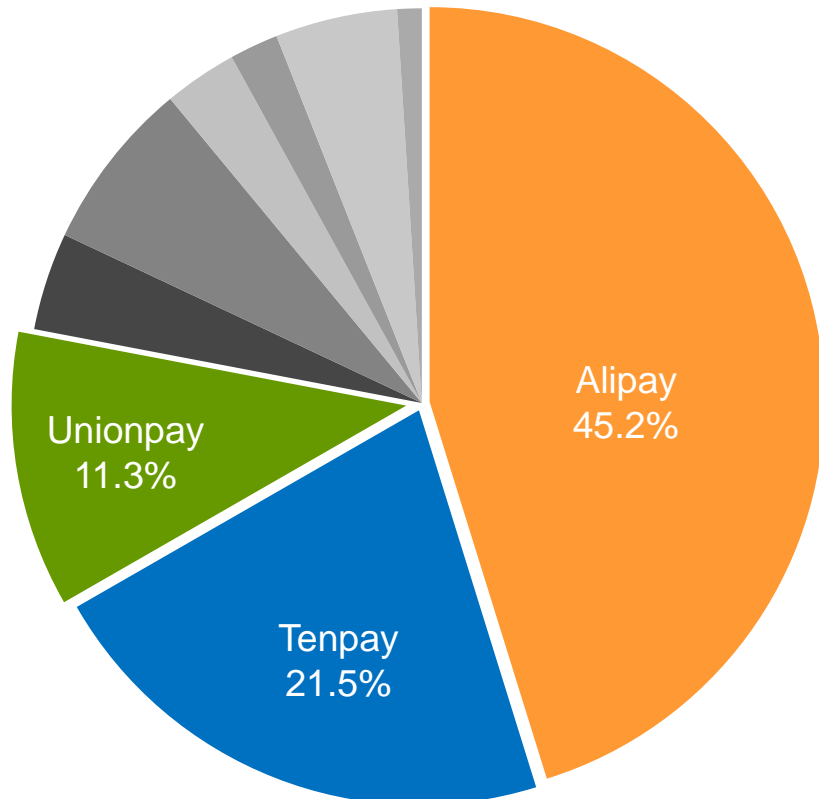
Embrace New Social Networks 使用新的社交网络

- 600 Million+ active users on WeChat
微信有六亿多的活跃用户
- Valued at \$83.6 billion, half of Tencent's (Parent Company) market cap - higher than Ford Motor
微信市值836亿美金，占到腾讯公司市场总值的一半，高于福特汽车的市值
- Besides messaging app, also conduit for e-commerce, mobile payments, media, social gaming and more.
除了作为通讯app之外，还可以用于网络交易、手机付款、媒体，游戏等



HIGHLIGHTS (焦点)

Local Payment Options 中国式付款方式



Tactical Marketing Campaigns 战术性营销活动

想找一个地方面朝大海，春暖花开！一个不需要很大但是很安静很舒服的地方，冬天来临的时候去苏梅岛晒太阳，查汶海滩上的OZO邀舍就是您在苏梅岛的家，碧海蓝天怎么都看不够，对雾霾说No，去苏梅岛洗肺去 <http://t.cn/R7LOfuk>



10月16日 14:41 来自 微博 weibo.com

阅读 4140

推广

转发 2

评论 2

👍 1

- Mix competitions, sweepstakes, giveaways, social media and influencer marketing in brand and performance based marketing campaigns

使用比赛、有奖活动、社交媒体、网络红人等营销方式进行品牌推广

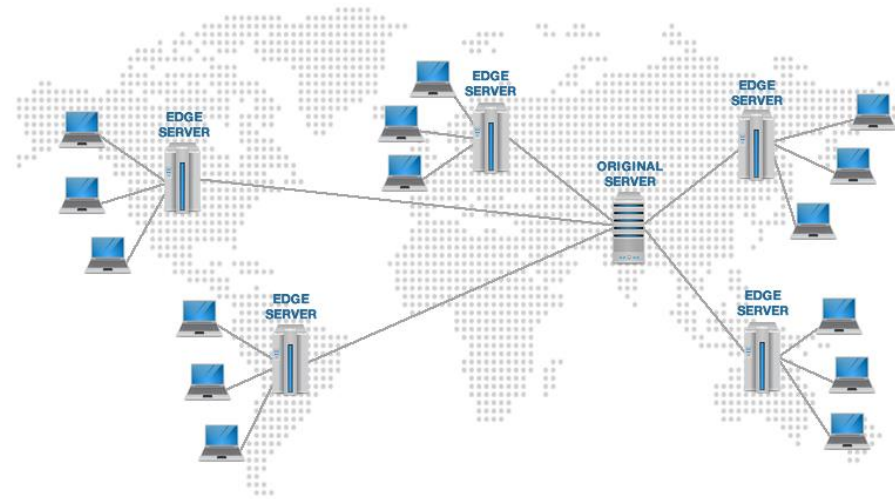
HIGHLIGHTS (焦点)

Mobile Focus 侧重移动设备



Progressive Web App/ China Focused Designs
先进的Web App/中国式设计

Enhanced Systems 系统改良



- Implement CDN (Content Delivery System)
安装内容分发系统
- Obtain ICP License (Internet Content Provider)
获得ICP许可证

HIGHLIGHTS (焦点)

Speaking to the Traveler Types 不同的游客类型

- The travelers from China mainly comprise of large families, small families, group of friends (and couples)
中国游客大多以大家庭、小家庭、好友以及情侣等形式出游
- Through our Amari brand packages/ offers we communicate that we cater to these markets
通过提供度假套餐和优惠等形式以满足市场上不同类型游客的需求

总价 THB 9,548 每晚
酒店 THB 26,645

入住日期: 04 Jan 2016 - 17 Dec 2016
最少入住: 3晚
房型: OCEAN WIND Two Bedroom Suite (海洋风-两卧室套房)
最佳价格: 正常预订价格
早餐: 包含
其他适用房型: OCEAN WIND Two Bedroom Suite Ocean Facing (海洋风-两卧室海景套房)

套餐包括:

- 1 普吉岛机场免费接送: 普吉岛机场提供免费接送, 我们的司机/车将会手持印有酒店名字的牌子站在出口处等候。* 费用将至少 24 小时前支付, 预订及取消酒店, 否则酒店将无法安排接送服务。
- 2 儿童免费入住: 12岁以下的儿童可免费入住, 以享受同口免费自助早餐。
- 3 Amari Talay 餐厅 4人免费晚餐: 在 Amari Talay 海滨餐厅享受浪漫的晚餐, 包括开胃菜, 可选红酒 (不含酒精)。
- 4 延迟退房至下午 4:00 退房: 可以延迟至下午 4:00 退房。

[查看价格](#)

All Together Family Package

总价 THB 7,041 每晚
酒店 THB 21,322

入住日期: 04 Jan 2016 - 17 Dec 2016
最少入住: 3晚
房型: Superior Ocean Facing (高级海景房)
最佳价格: 正常预订价格
早餐: 包含
其他适用房型: Superior Ocean View (高级海景房), Deluxe Ocean View (豪华海景房), Junior Suite Ocean Facing (小套房海景房), One Bedroom Deluxe Suite Ocean View (一卧室豪华海景套房)

套餐包括:

- 1 机场接送: 普吉岛机场提供免费接送, 我们的司机/车将会手持印有酒店名字的牌子站在出口处等候。* 费用将至少 24 小时前支付, 预订及取消酒店, 否则酒店将无法安排接送服务。
- 2 气泡饮料: 一气泡饮料。
- 3 晚餐浪漫晚餐: 在酒店内享受一次浪漫晚餐。
- 4 在 Breeze Spa 享受 60 分钟按摩疗程: 每位客人可享受一次 60 分钟按摩疗程, 包括 15 分钟 SPA 护理, 由专业按摩师提供。* 费用将包含在套餐价格内, 由酒店提供。

[查看价格](#)

Just the Two of Us

总价 THB 5,043 每晚
酒店 THB 15,130

入住日期: 04 Jan 2016 - 17 Dec 2016
最少入住: 3晚
房型: Superior Ocean Facing (高级海景房)
最佳价格: 正常预订价格
早餐: 包含
其他适用房型: Superior Ocean View (高级海景房), Deluxe Ocean View (豪华海景房), Junior Suite Ocean Facing (小套房海景房), One Bedroom Deluxe Suite Ocean View (一卧室豪华海景套房)

套餐包括:

- 1 机场接送: 普吉岛机场提供免费接送, 我们的司机/车将会手持印有酒店名字的牌子站在出口处等候。* 费用将至少 24 小时前支付, 预订及取消酒店, 否则酒店将无法安排接送服务。
- 2 晚餐: 在 Amari Talay 餐厅享受晚餐。
- 3 在室内水疗池畔: 在 Amari Talay 餐厅的水疗池畔。

[查看价格](#)

The Great Escape

总价 THB 7,260 每晚
酒店 THB 21,780

入住日期: 01 May 2016 - 30 Apr 2017
最少入住: 3晚
房型: Deluxe (豪华房)
最佳价格: 5% 的预订 (最长入住天数)
早餐: 包含
其他适用房型: Grand Deluxe (高级豪华房), Grand Deluxe Jacuzzi (高级豪华房带浴缸), Spa Suite (SPA套房), One Bedroom Villa (一卧室别墅)

套餐包括:

- 1 专车机场免费接送: 专车机场提供免费接送, 专车司机/车将会手持印有酒店名字的牌子站在出口处等候。
- 2 Breeze Spa 特别优惠: Breeze Spa 特别优惠, 不适用于其他 SPA 套餐或疗程。
- 3 Breeze Spa 60 分钟 Signature Mood 疗程: 每位客人可享受一次 60 分钟 Signature Mood 疗程, 包括 15 分钟 SPA 护理, 由专业按摩师提供。* 费用将包含在套餐价格内, 由酒店提供。

[查看价格](#)

Bounce Back Spa Package



KEY TAKEAWAYS 重点分享

- Native speakers are important
以中文为母语的工作团队很重要
- Being tactical is key – balance sales vs. brand building
营销策略是关键-在销售与品牌建设中找到平衡点
- Promote direct channel for brand recognition (otherwise you are just a commodity)
通过官网营销提高品牌辨识度
- Optimising website/ app performance critical
优化网站/app表现很重要
- Adapt to local taste and ways quickly (payment, social media and influencers)
要快速适应当地文化与营销方法，包括付款方式、社交媒体以及网络红人营销等
- Pace yourself – cover the basics and prioritise the rest based on available resources
不要操之过急，先打好基础，随后根据可使用的资源进行优先分级

