

数聚力量，智汇未来

众荟信息CEO

林小俊

酒店市场消费 大环境变迁

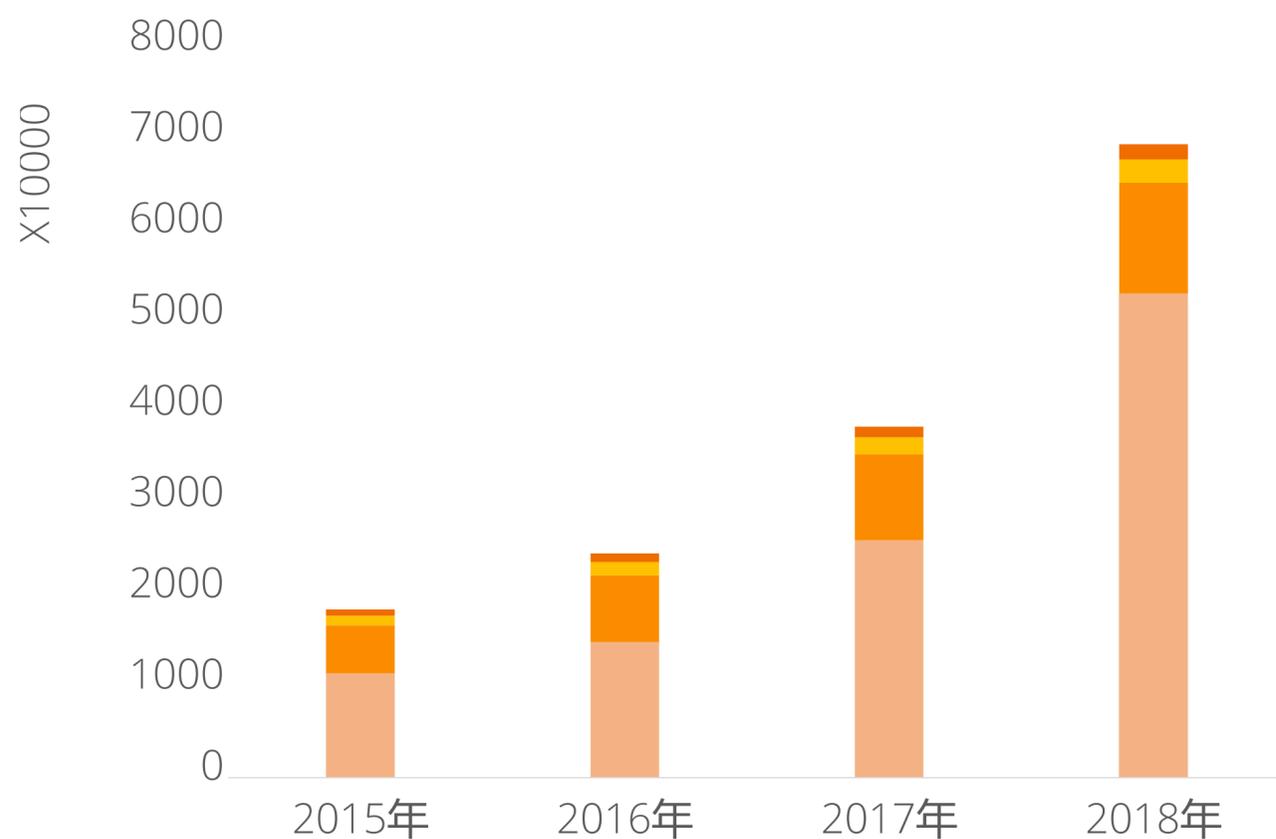


消费者预订行为

消费出行逐渐增多，旅行逐渐成为一种生活方式

- 进入“大众旅游时代”，出行用户逐年增多
- 来自眉山、商丘、遂宁等居民，出行频率甚至高过一线城市，平均用户出行次数在4次以上

2015-2018年用户出行频次分布情况



2018年用户平均出行次数TOP10客源地

1	眉山	4.5	6	上海	3.9
2	商丘	4.2	7	北京	3.9
3	遂宁	4.2	8	海口	3.8
4	萍乡	4.1	9	台州	3.8
5	深圳	4.0	10	广州	3.8

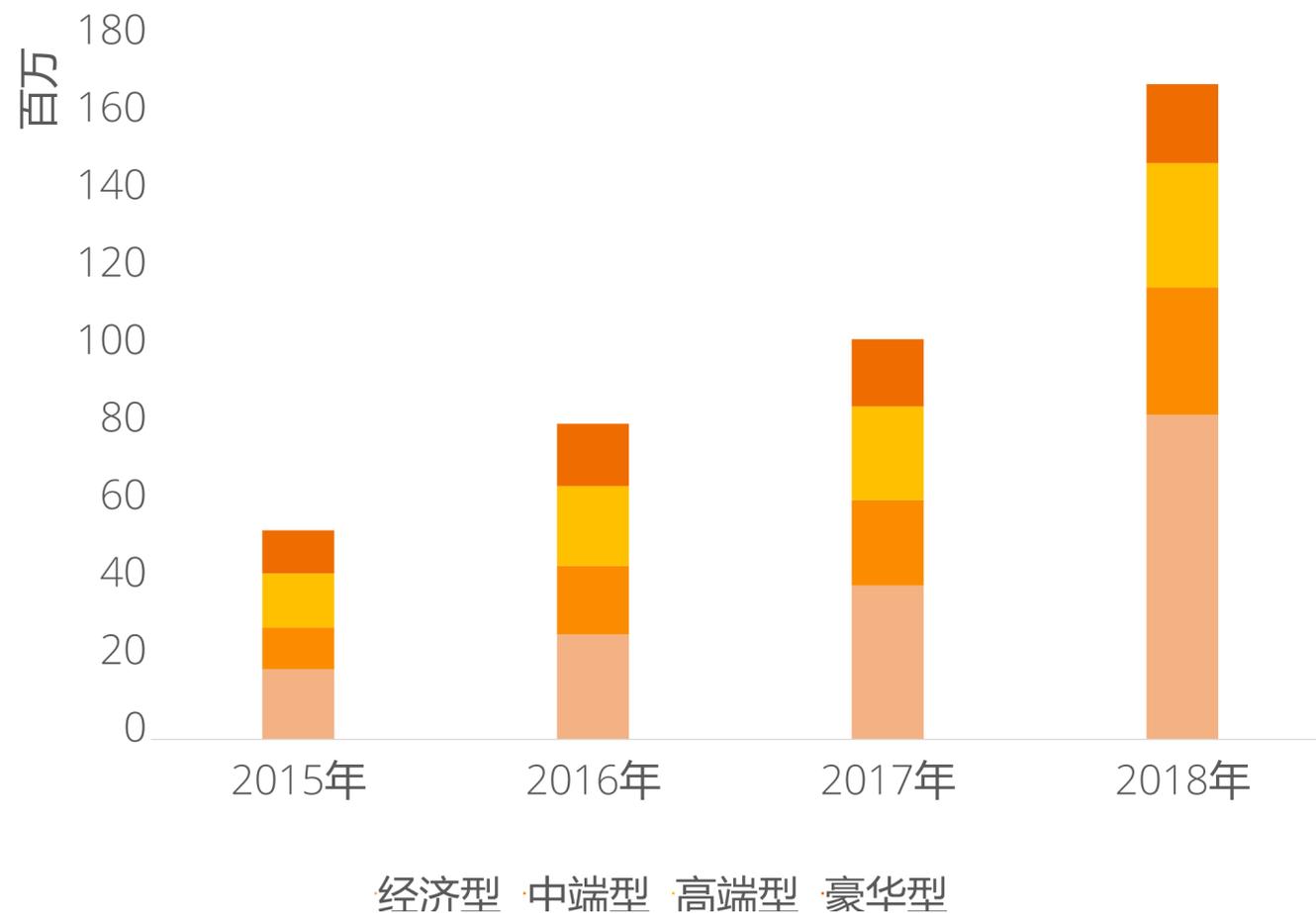
1次 2-5次 6-10次 10次以上

消费者预订行为

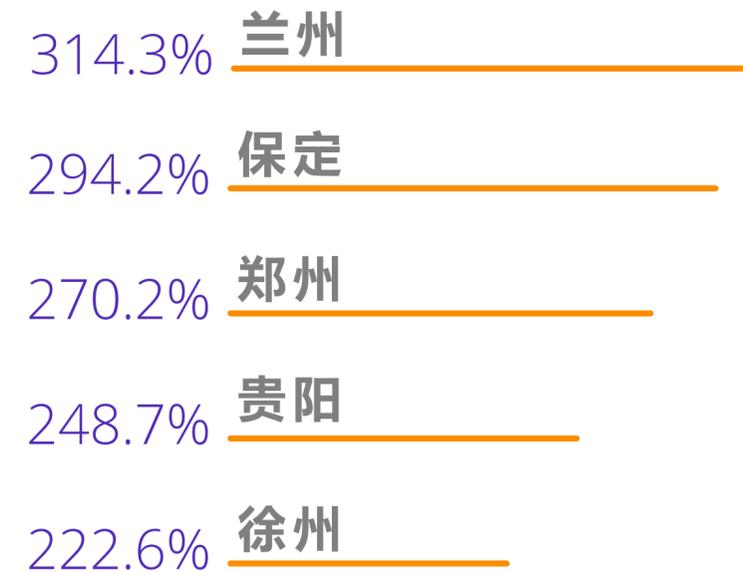
线上订单量增加，消费者更加依赖线上预订

- OTA平台的崛起，移动支付的兴起，线上订单量也开始逐年增加，2018年的订单量同比上涨了64%
- 二三线城市网络人口的红利期到来，经济型酒店的订单量比2015年增长了3.6倍，保定、徐州等城市涨势迅猛

2015-2018年各等级酒店线上订单量



2018年订单量增长TOP5城市

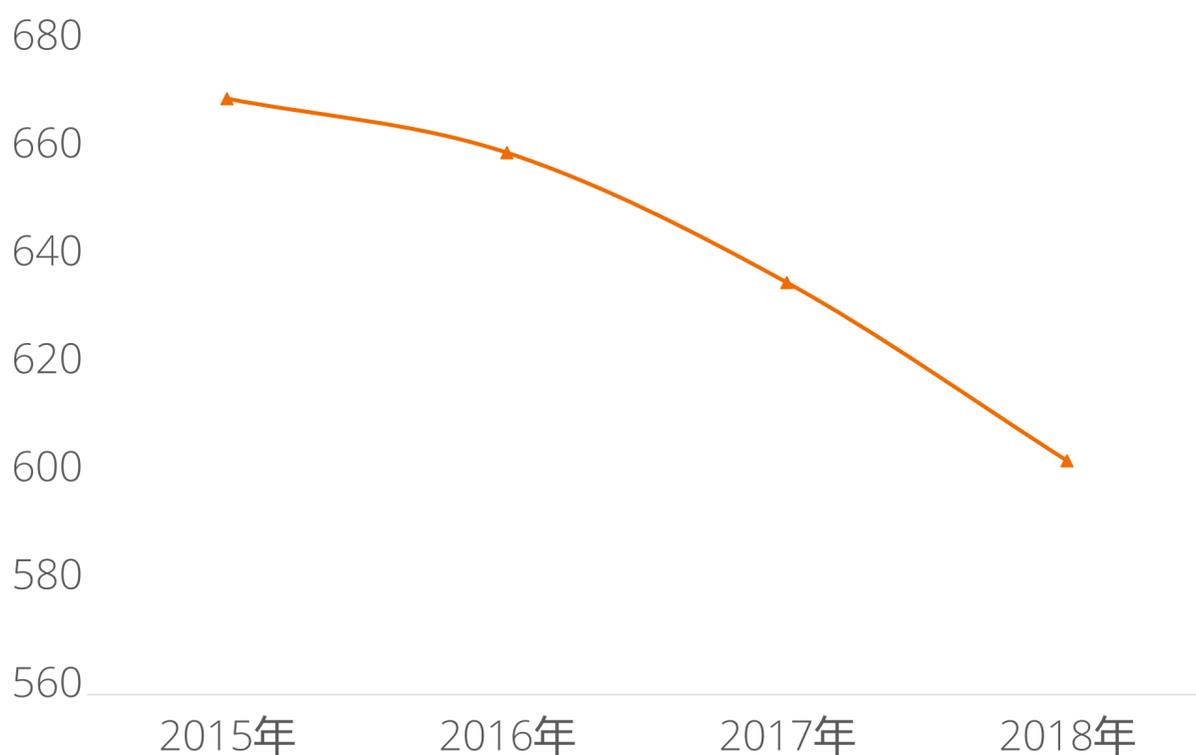


消费者预订行为

消费者在住宿上的消费趋于理性

- 得益于OTA、酒店预订平台的发展，住宿行业房价更加透明，消费者预订前会“货比三家”，平均订单消费金额呈下降趋势；
- 中小城市居民消费潜力爆发，在住宿上的花费直逼一线城市

2015-2018年平均订单消费金额



2018年平均订单金额TOP10城市

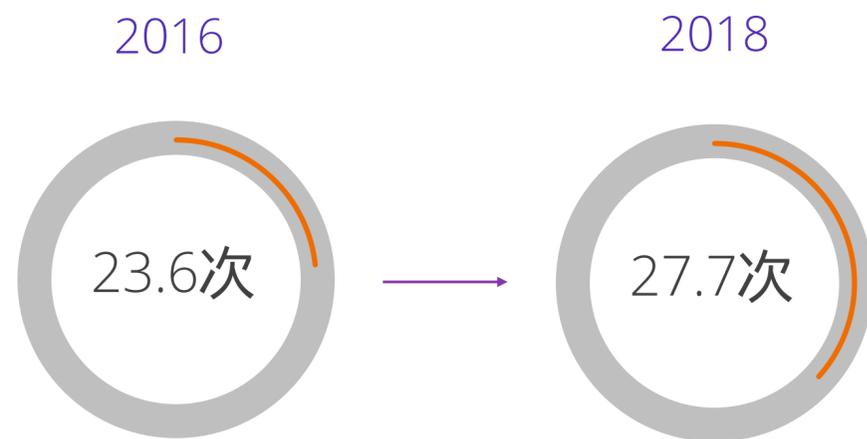
上海	¥855.8	张家港	¥713.2
北京	¥826.6	慈溪	¥711.4
江阴	¥774.1	佛山	¥683.4
余姚	¥729.8	常熟	¥673.4
深圳	¥716.1	常州	¥669.0

消费者预订行为

消费者预订前浏览次数不断增多，决策更加慎重

- 酒店供给增加，消费选择更加多样化，下单前浏览酒店数量增多，预订决策时间越来越长
- 三亚预订浏览次数位居第一位，旅游属性越强，消费者决策时间越长
- 周末预订，消费者决策时间更长，平均28.3个酒店的对比才能最终下单

2016VS2018年消费者预订前浏览次数



2018年重点城市预订前浏览次数

1	三亚	88.6	6	西安	29.4
2	厦门	48.8	7	南京	28.1
3	丽江	43.2	8	重庆	27.4
4	青岛	39.2	9	上海	26.9
5	北京	33.7	10	广州	26.3

2018年周末VS工作日预订前浏览次数

28.3 周末预订前浏览次数

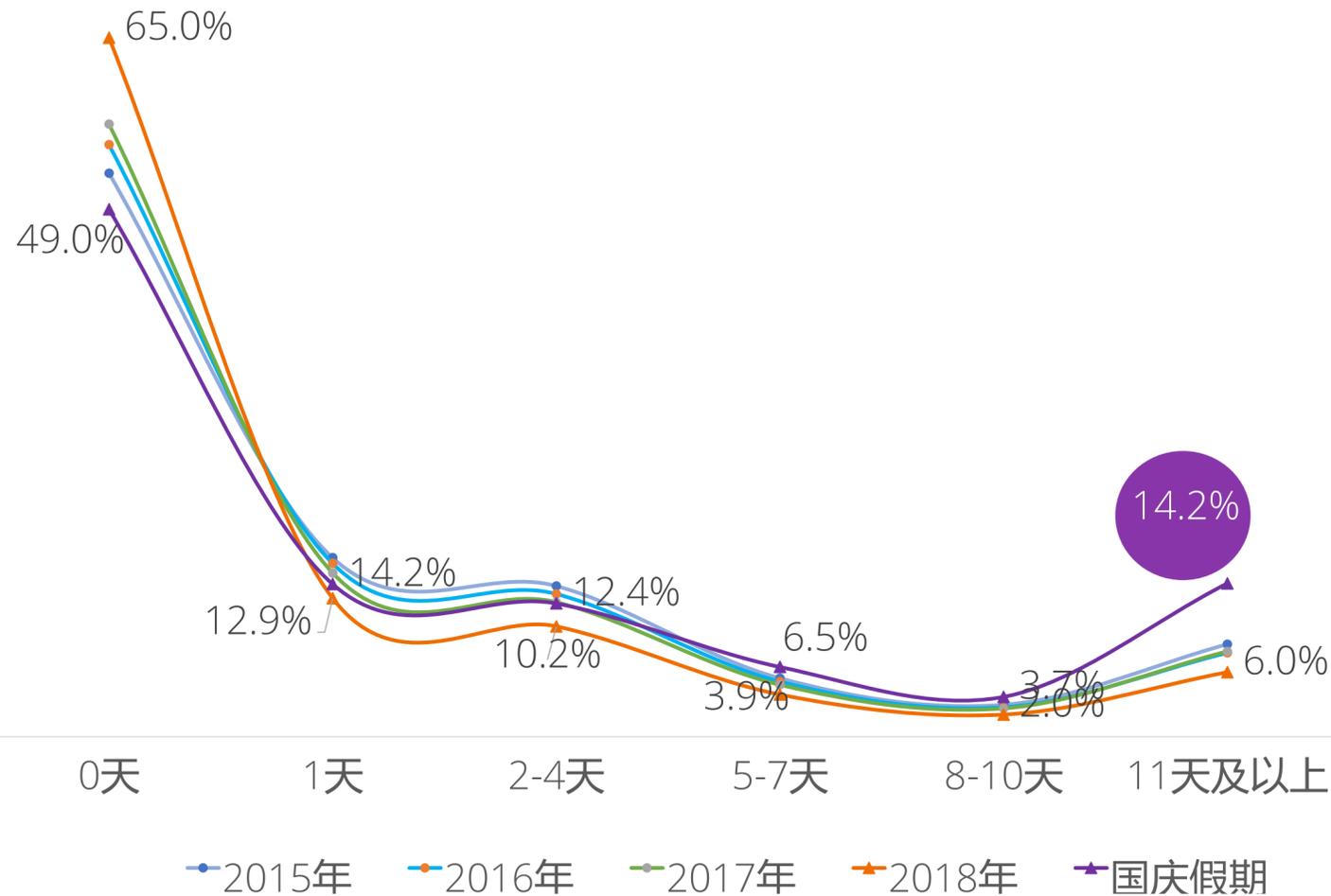
27.3 工作日预订前浏览次数

消费者预订行为

当天预订成为趋势，说走就走愈加明显

- 移动端预订的愈加先进化，预订时间越来越碎片化，提前预订时间越来越短；节假日期间，消费者提前预订的天数明显提前，以2018年为例，国庆期间提前11天及以上占比高达14.2%
- 消费者提前预订天数和城市属性也有强相关性，旅游型城市提前预订的占比相对较高

2015-2018年酒店消费者提前预订天数占比



2018年当天预订占比最高的城市TOP5

东莞	84.9%
中山	79.2%
泉州	78.3%
郑州	77.2%
台州	76.8%

2018年提前11天以上预订占比最高的城市TOP5

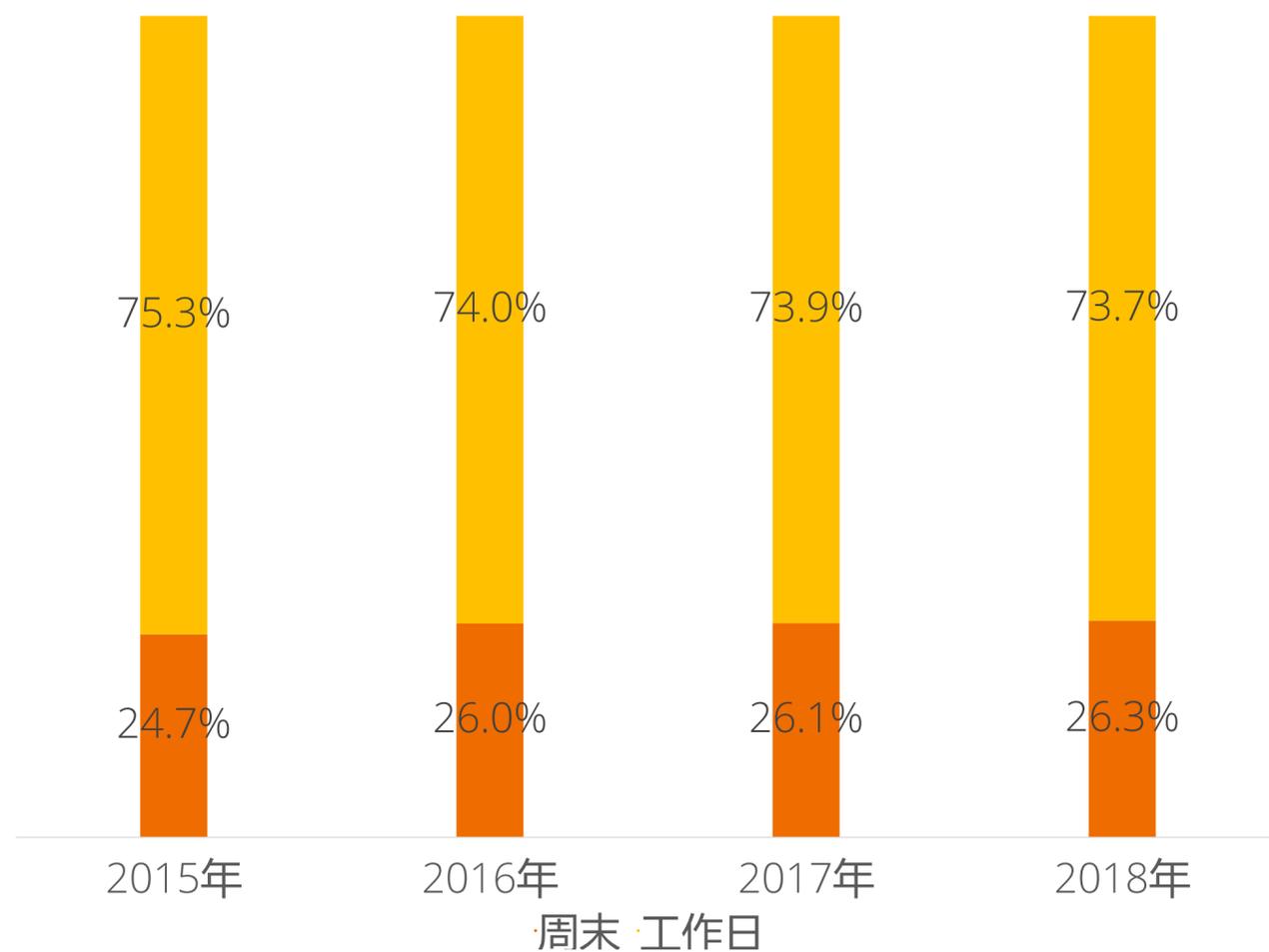
10.2%	厦门
7.0%	上海
6.9%	嘉兴
6.5%	大连
6.3%	北京

消费者入住偏好

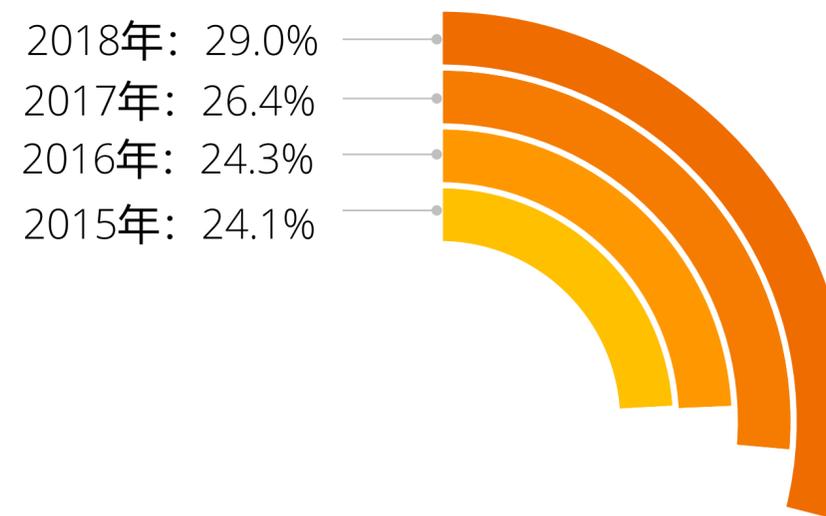
周末出游、同城预订酒店呈现出水涨船高的趋势

- 周末预订占比逐年提升，2018年达到26.3%
- 同城预订占比也呈上升趋势，2018年周末订单29.0%的来自于本地

2015-2018年周末VS工作日订单占比



2015-2018年周末同城预订订单占比

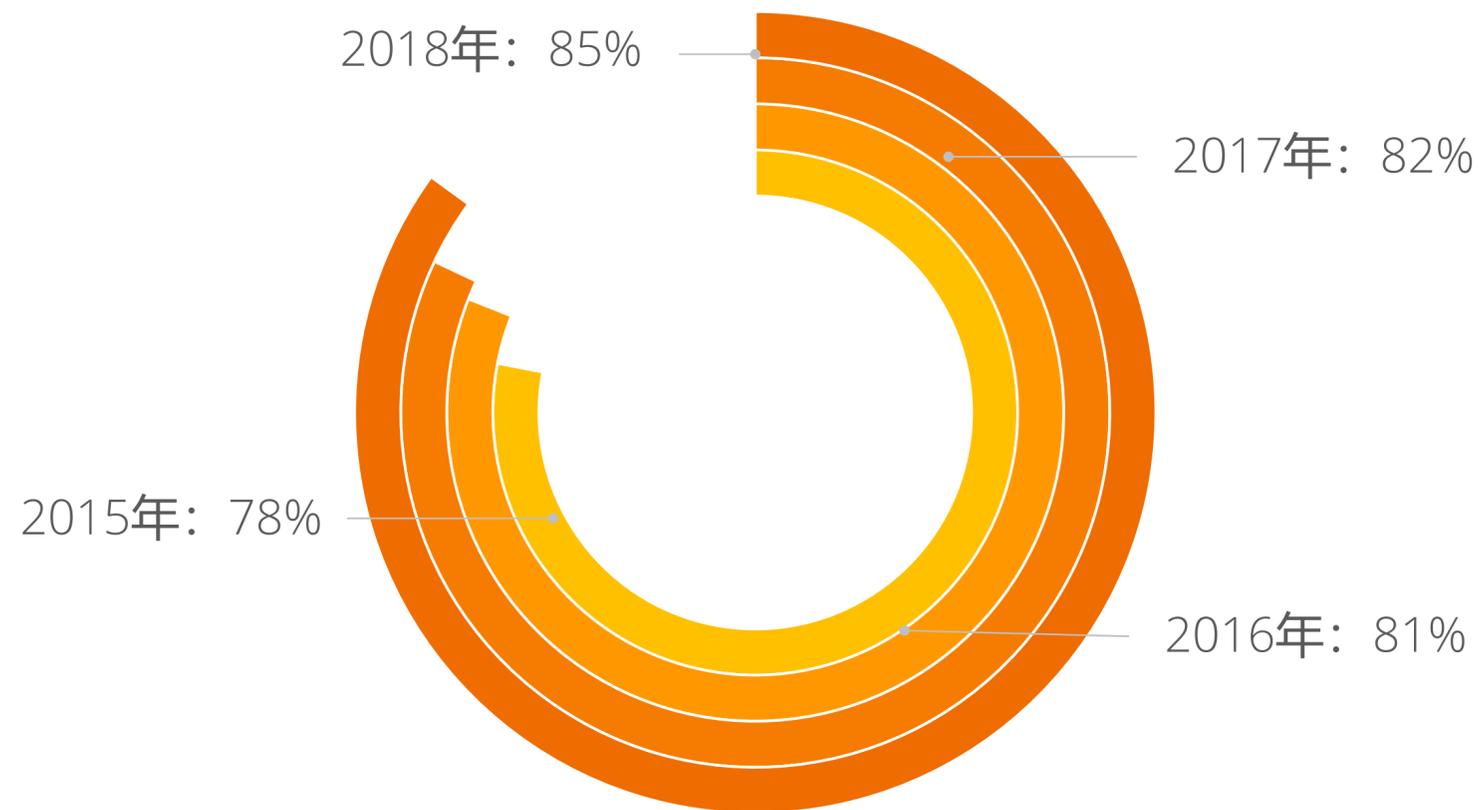


消费者入住偏好

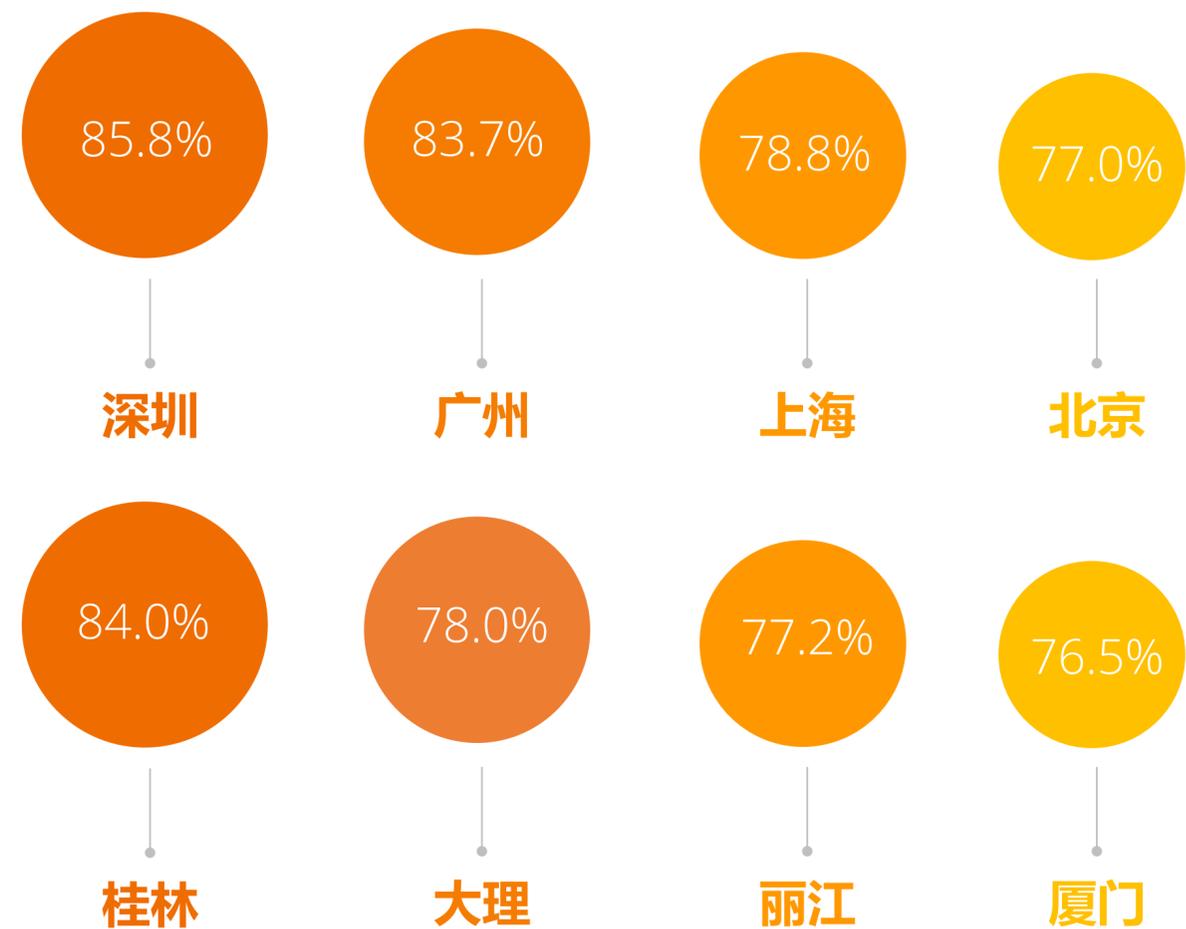
消费者选择入住1天的占比不断提升

- 短途游成趋势，2018年超80%的消费者仅入住1天
- 商务型城市的入住1天的占比略高于旅游城市

2015-2018年消费者入住1天的消费者占比



2018年商务型vs旅游城市入住1天的消费者占比

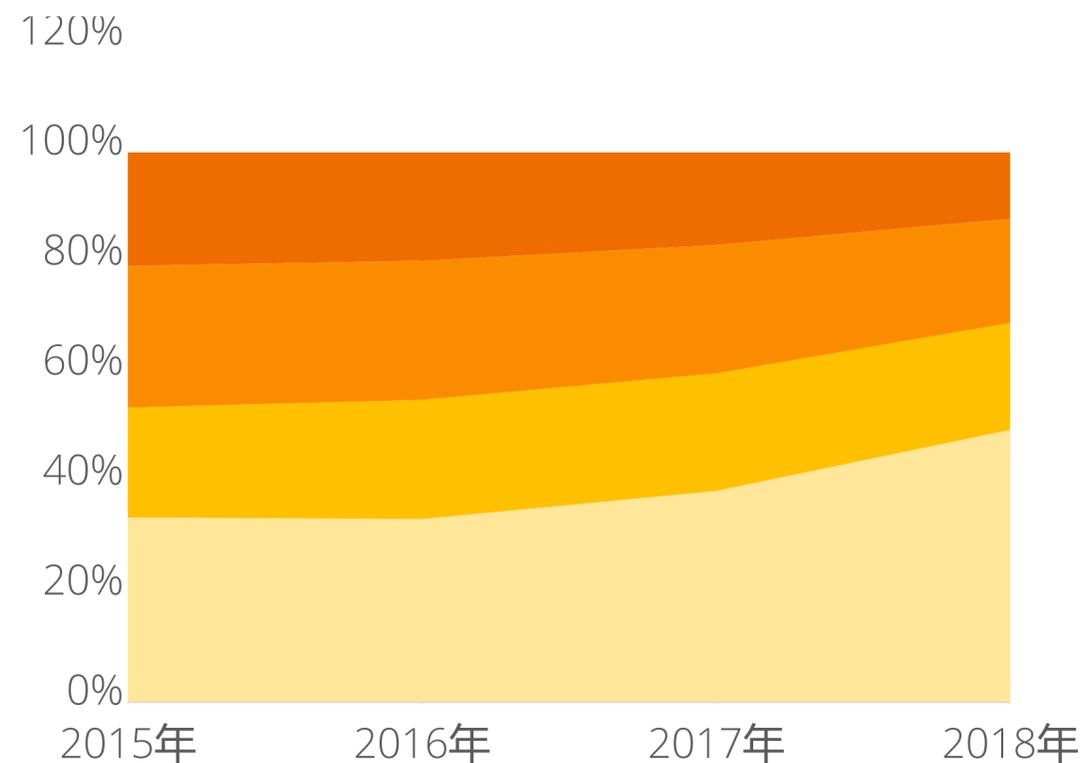


消费者入住偏好

经济型仍为用户出行的第一选择

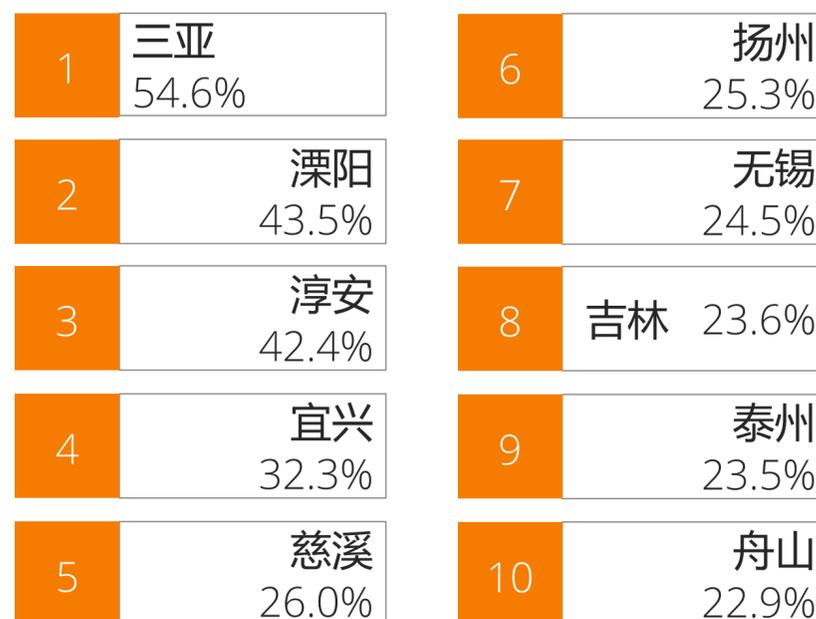
- 经济型酒店预订量逐年提升，2018年经济型客房订单量占比达50%
- 前往三亚、淳安等旅游城市的消费者更愿意选择入住高端豪华酒店，享受轻奢旅行；
- 北上广深一线城市的消费者愿意为轻奢住宿花费更多

2018年各档次客房订单量



经济 中端 高端 豪华

2018年预订豪华型客房
TOP10目的地城市



2018年预订豪华型客房
TOP10消费者来源城市

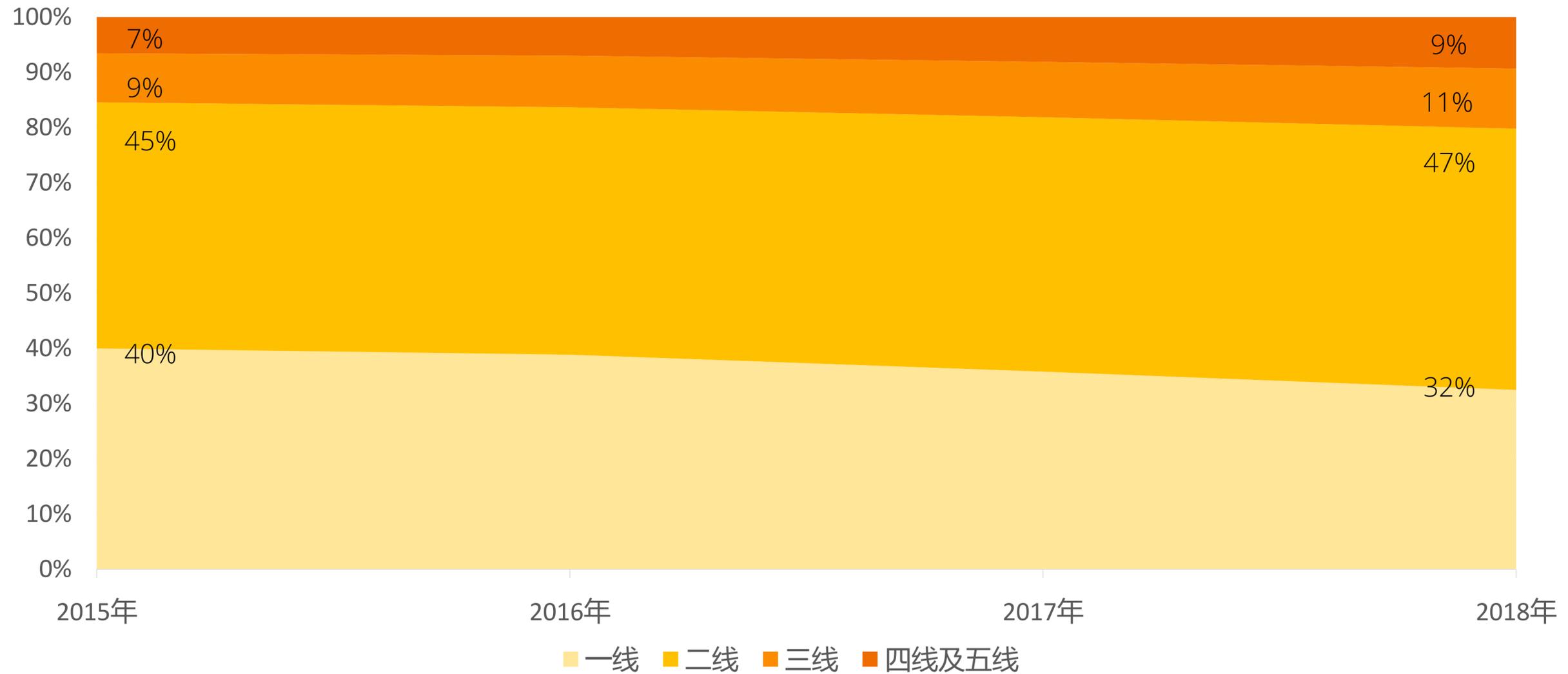


消费者入住偏好

酒店预订热呈现出从一线向二三线城市蔓延的趋势

二三四线城市酒店预订渗透率稳步提升，但仍有持续开拓空间

2015-2018年酒店预订城市等级分布



从关注到消亡的酒店服务维度

酒店档次	经济型	中端型	高端型	豪华型
设备或服务被更替	<ul style="list-style-type: none"> 夜总会 自动提款机 大堂上网区 交通地图 订票服务 购物袋 	<ul style="list-style-type: none"> 蚊帐 商务中心 自动提款机 传真机 DVD机 按摩室 	<ul style="list-style-type: none"> 沙滩排球 走廊电吹风 日光浴场 房间酒水 保龄球 订票服务 	<ul style="list-style-type: none"> 正餐餐厅装修及设计 洗衣服务专业性 订票服务 正餐饮料/酒水 DVD机 邮政服务
酒店服务质量提升	<ul style="list-style-type: none"> 热水速度 送餐效率 毛巾/浴巾/地巾/方巾 洁具卫生 服务价格 餐厅设施卫生 	<ul style="list-style-type: none"> 毛巾/浴巾/地巾/方巾 房间采光与通风 走廊天花板 总机服务员语言水平 自助早餐水果 健身房环境 	<ul style="list-style-type: none"> 洗衣服务效率 会议室服务 健身房环境 正餐服务效率 Lounge环境 送餐服务专业性 	<ul style="list-style-type: none"> 安保设施 checkin服务员素质 正餐餐厅环境 会议室卫生 送餐服务专业性 房间地面/墙面/天花板卫生

越来越受关注的酒店服务维度

酒店档次	经济型	中端型	高端型	豪华型
新的需求点	空气净化器 USB 床品种类 干湿区隔断	空气净化器 USB 支付方式 饮品有指向	空气净化器 USB 干湿区隔断 支付方式	空气净化器 干湿区隔断 USB 网络信号
服务的超前化与主动性	免查房 check-in主动性 休息区沙发 烟灰缸卫生	热毛巾 免查房 睡前牛奶 茶包	免查房 睡前牛奶 开发票服务 房间香味	睡前牛奶 迎宾水果 客房服务主动性 前台服务主动性
消费体验感与品质	下午茶 走廊音乐 大堂书吧 咖啡主题	下午茶 大堂书吧 艺术/文艺 大堂咖啡厅	沐浴用品品牌 衣架数量 沐浴用品质量 洗发水品牌	简约/极简 淋浴喷头卫生 插座是否方便 酒店主题



市场大环境不断改变，
酒店如何更好地迎合主流消费趋势，在竞争中脱颖而出？

数聚的力量

管理数字资产，构建基于人、产品、场景的管理思维及体系，实现全域价值提升



数聚赋能，提升酒店在线口碑，重塑宾客入住体验

专注酒店在线口碑管理，27,000+酒店的信任之选

酒店运营管理之痛



日常点评管理
效率低



酒店在线口碑
提升无从下手



OTA订单转化率
提升困难



竞争对手信息获取
困难



质量管控数据化
运营困难



集团口碑数据监控困难
精细化管理运营无法落地

全域数据采集，驱动产品功能落地

34_个

点评渠道来源

43w_家

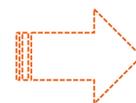
酒店覆盖

3亿₊

点评数据采集

11亿₊

用户观点提取



- 一站式管理网络点评，收集住店客人反馈
- 直观呈现酒店品牌表现，品牌提升效果一目了然
- 国际领先语义分析技术精准洞察客人真实情感
- 洞悉竞争对手7大维度优劣势，挖掘酒店独特卖点
- 量化质检考核，多维度持续质检，及时发现运营短板

数聚赋能，重新定义收益管理，创造前所未有的收益提升

专注酒店收益管理痛点，为10,000+酒店提供收益管理服务

酒店收益管理之痛



人工Excel方式分析和收集数据操作复杂，缺乏有效的数据汇总、分析工具



酒店历史数据缺失，市场及竞争对手数据获取难度大，市场预测准确度低



收益管理专业人才匮乏，收益策略落地实施难度大



收益管理各环节无法做到实时监控，措施价格调整的最佳时机，损失收益

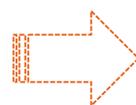
行业级数据，助力酒店收益管理实践落地

70%

坐拥行业级大数据

5-8%

平均为酒店提升收益



- 多维度智能预测，关键指标一眼明晰
- 行业级专属数据掌控市场先机，有效帮助酒店实现增收
- 实时监控让管理效果可追踪，随时掌握酒店收益状况
- 资深收益管理专家助力人才培养，保证收益策略有效落地

数聚赋能，全方位服务质检，服务与管理双提升

为150+酒店提供全面质检服务，酒店服务体验全面升级

酒店质检管理之痛



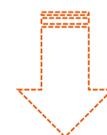
质检数据分散，无法
统一管理



服务反馈滞后，流程
管控困难

全面质检数据采集，助力酒店服务体验全面升级

集团巡检、神秘客、值班经理/大堂副理日常检查、质检官日常检查、消防安全检查、客户投诉业主拜访与沟通、客户拜访与沟通、OTA...



- 多渠道质检数据收集，一站式统一管理，提升工作效率
- 自动化任务分配与流程执行，客户服务质量实时监督，提升客户满意度

数聚赋能，从难选到精选，为酒店选址提供重要决策依据

为1,000+酒店提供大数据选址服务，提高经营决策水平

酒店商业选址之痛



选址难



时效慢



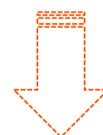
盲目决策

全面整合分析数据，分析历史，预测未来

城市GDP发展水平 城市旅游市场收入 城市酒店供给分布 区域酒店市场热度

目标客群来源地 目标客群入住时长 目标客群年龄 目标客群服务偏好...

竞争圈酒店平均房价水平 目标客群出行目的 目标客群预订酒店价格



- 城市环境调研，知区位，寻找最佳布局
- 市场竞争分析，知竞品，差异化竞争
- 目标客户洞察，懂客群，优化产品服务场景
- 未来收益预测，知未来，未来业绩可期



THANKS



扫一扫，关注众荟公众号
回复“报告”获取PPT中数据报告