旅悦会员营销课程

现行4.2版

旅悦书院

目录

CONTENTS

01 | 会员体系

02 | 会员权益

03 | 付费会员

04 | 会员物料

05 | 权益配置指引

课程目标

能够复述会员的几个等级，并能在花筑旅行APP找到会员政策所在位置

能够复述9大基本会员权益的名称，并正确解释其内涵

能够复述花筑品牌权益的名称

能够复述白金卡、钻石卡的会员卡方案、分成方案

能够成功向客人售卖白金卡或者钻石卡

能够独立在XPMS中操作会员追价功能的开启

能够独立在XPMS系统中进行惊喜权益的开启操作

01

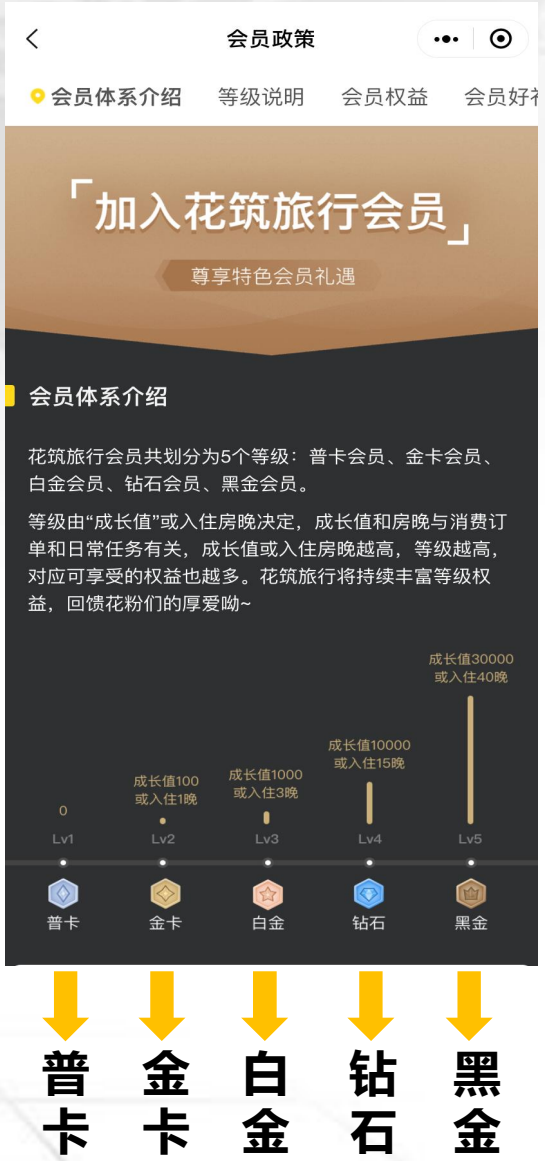
会　员　体　系

1.1 会员等级规则

查看路径：【花筑旅行APP/小程序-会员-会员政策】







普卡 金卡 白金 钻石 黑金

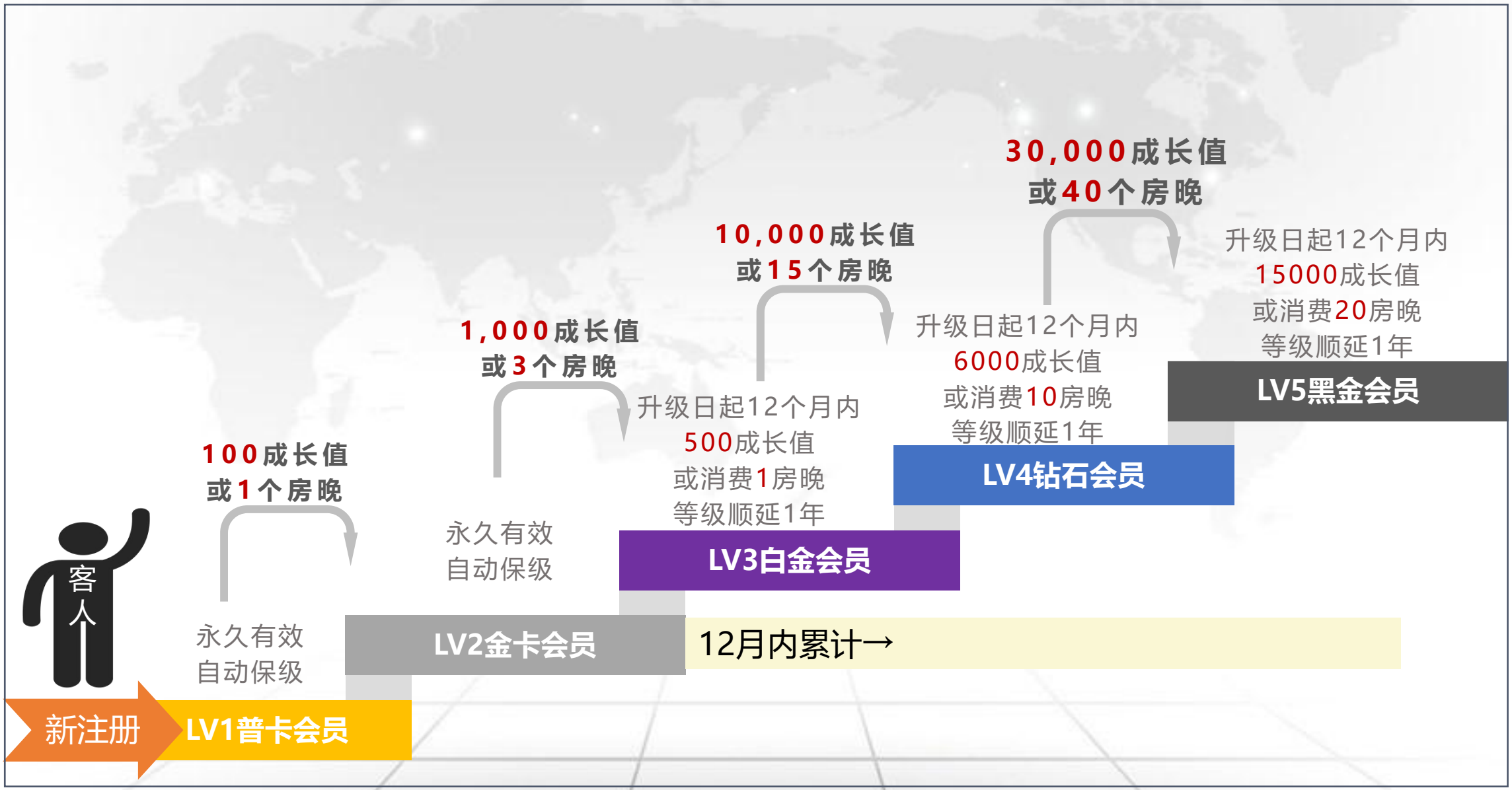
4.0新版会员等级规则

	LV1普卡会员	LV2金卡会员	LV3白金会员	LV4钻石会员	LV5黑金会员
有效期	永久有效	永久有效	升级日起12个月	升级日起12个月	升级日起12个月
升级规则	官网注册	12个月内累计 100成长值/ **1个**升级房晚	12个月内累计 1,000成长值/ **3个**升级房晚	12个月内累计 10,000成长值/ **15个**升级房晚	12个月内累计 30,000成长值/ **40个**升级房晚
保级规则	自动保级	自动保级	12个月内消费 **500成长值** /1房晚 等级顺延1年	12个月内消费 **6000成长值**/ 10房晚 等级顺延1年	12个月内消费 **15000成长值** /20房晚 等级顺延1年

1.2 等级规则-成长值&房晚

	成长值	房晚
计算规则	**消费**成长值+**任务**成长值	**官网预订**入住房晚数
获取项目	**离店后可获得** • 酒店预订：1元=1成长值 **完成任务可获得** • 完善个人信息：100成长值 • 每日分享：5成长值	**离店后可获得** • 通过花筑旅行APP、小程序、pc官方渠道预订入住

1.3本章小结：会员级别及升级、保级规则一览



02

会　员　权　益

2.1 会员权益介绍-10大基本会员权益

- ✓ **订房积分加倍享**：白金会员享1.2倍积分、钻石及黑金享1.5倍积分
- ✓ **钻石/黑金免费赠卡**：新增钻石、黑金等级免费赠卡权益，**提升高级别会员好感度，扩大优质会员规模**

权益类别	权益明细	普卡	金卡	白金	钻石	黑金
基本权益	官网预订折扣	98折	95折	9折	85折	8折
	升级优惠券礼包	-	-	√	√	√
	延时退房 (视客房供应情况而定)	12:00	13:00	14:00	15:00	15:00
	预订保留	入住第2天中午12:00				
	免费早餐	-	-	√	√	√
	免押金	√	√	√	√	√
	欢迎卡片	-	√	√	√	√
	生日礼包	√	√	√	√	√
	订房积分	1	**1**	**1.2**	1.5	1.5
	免费赠卡	——	——	——	白金*1	白金*1、钻石*1

2.1 会员10大基本权益

49元/2年　199元/2年

记忆点	权益明细	普卡	金卡	白金	钻石	黑金
入住前	1.升级优惠券礼包	-	-	√	√	√
	2.官网预订折扣	98折	95折	9折	85折	8折
	3.预订保留	入住第2天中午12:00				
入住时	4.免押金	√	√	√	√	√
	5.欢迎卡片	-	√	√	√	√
	6.免费早餐	-	-	√	√	√
离店前	7.延时退房 (视客房供应情况而定)	12:00	13:00	14:00	15:00	15:00
离店后	8.订房积分	1	1	**1.2**	**1.5**	**1.5**
非住店期间	9.免费赠卡	——	——	——	**白金*1**	**白金*1 钻石*1**
	10.生日礼包	√	√	√	√	√

2.1 会员10大基本权益

1.升级/生日优惠券礼包

会员等级	生日礼包	礼包领取	升级礼包	礼包领取
LV1普卡会员	15元礼包（满200-15）	✓ 领取：**需从花筑旅行APP/小程序内主动领取**； ✓ 领取日期：生日月1日起； ✓ 领取有效期：3个月； ✓ 优惠券有效期：30天	-	✓ 领取：**需从花筑旅行APP/小程序内主动领取**； ✓ 领取日期：升级后领取1张，其余每月1日起领取； ✓ 领取有效期：6个月； ✓ 优惠券有效期：30天
LV2金卡会员	15元礼包（满200-15）		-	
LV3白金会员	20元礼包（满300-20）		30元礼包（10元*3） （满200-10）	
LV4钻石会员	30元礼包（满400-30）		45元礼包（15元*3） （满300-15）	
LV5黑金会员	50元礼包（满500-50）		60元礼包（20元*3） （满300-20）	

- **升级礼包**领取时间内会员等级升级，升级礼包按**升级后**对应的会员等级发放

2.1 会员10大基本权益

权益明细	普卡	金卡	白金	钻石	黑金
2.官网预订折扣	98折	95折	**9折**	85折	8折



官网预订折扣

1.官网渠道预订享全网底价保证；

2.会员通过花筑旅行官网渠道预订酒店，享会员预订折扣。

2.1 会员10大基本权益

权益明细	普卡	金卡	白金	钻石	黑金
3.预订保留	入住第2天中午12:00				
4.欢迎卡片	-	√	√	√	√
5.免押金	√	√	√	√	√
6.免费早餐	-	-	√	√	√
7.延时退房 (视客房供应情况而定)	12:00	13:00	14:00	15:00	15:00

预订保留

会员通过花筑旅行官网渠道预订酒店，房间保留时间至入住时间的第2天中午12点

延时退房

过花筑旅行官网渠道预订酒店，可以享受延迟退房的权益

欢迎卡片

会员本人通过花筑旅行官网渠道预订酒店，办理入住后将收到酒店精心设计准备的欢迎卡片

免费早餐

会员本人通过花筑旅行官网渠道预订酒店并入住，享受免费早餐权益

免押金

会员本人通过花筑旅行官网渠道预订酒店并入住，享受免押金权益

2.1 会员10大基本权益

权益明细	普卡	金卡	白金	钻石	黑金
8.订房积分	1	1	**1.2**	1.5	1.5
9.免费赠卡	——	——	——	**白金*1**	**白金*1、钻石*1**

订房积分

会员本人通过花筑旅行官网渠道预订酒店并入住，离店后，可获得相应积分，积分可用来到积分商城兑换礼品、兑换活动房

免费赠卡

钻石、黑金会员本人专享权益，

钻石可赠送**1张价值49元的白金卡（员工钻石卡同样有赠卡权益）**

黑金用户可赠送**1张价值49元的白金卡、1张价值199元钻石卡**

内容小结：10大基本会员权益

记忆点	权益明细	普卡	金卡	白金 49元/2年	钻石 199元/2年	黑金
入住前	1.升级优惠券礼包	-	-	√	√	√
	2.官网预订折扣	98折	95折	9折	85折	8折
	3.预订保留	入住第2天中午12:00				
入住时	4.免押金	√	√	√	√	√
	5.欢迎卡片	-	√	√	√	√
	6.免费早餐	-	-	√	√	√
离店前	7.延时退房 (视客房供应情况而定)	12:00	13:00	14:00	15:00	15:00
离店后	8.订房积分	1	1	**1.2**	**1.5**	**1.5**
非住店期间	9.免费赠卡	——	——	——	**白金*1**	**白金*1 钻石*1**
	10.生日礼包	√	√	√	√	√

2.2 花筑品牌权益



查看路径：【花筑旅行APP/-会员-会员政策-会员权益】

✓ **惊喜权益，体验更佳**：创新惊喜权益形式，给客人更温暖体验，**提升会员满意度**，获得**更多客户好评**；

2.2 花筑品牌权益

✓ **惊喜权益，体验更佳**：创新惊喜权益形式，给客人更温暖体验，**提升会员满意度**，获得**更多客户好评**；

权益类别	权益明细	普卡	金卡	白金	钻石	黑金
花筑品牌权益	欢迎饮品	√	√	√	√	√
	客房免费升级 (视情况而定)	×	×	×	√	√
	新店免费体验	×	×	×	×	√
	重要活动嘉宾	×	×	×	×	√
	★伴手礼 **(线下物料不展示)**	×	×	×	√	√
	★生日礼遇 **(线下物料不展示)**	√	√	√	√	√
	★暖心宵夜 **(线下物料不展示)**	×	×	×	√	√

2.2 花筑品牌权益

tripmod 旅悦集团

欢迎饮品

会员本人通过花筑旅行官网渠道预订任意一家花筑品牌酒店，到店办理入住后将收到酒店提供的欢迎饮品

客房免费升级（视情况而定）

钻石、黑金会员本人通过花筑旅行官网渠道预订任意一家花筑品牌酒店，尊享在现有预订房型的基础上免费升一级的权益（优先级：黑金>钻石）

重要活动嘉宾

黑金会员本人每年尊享1次受邀现场参与花筑重大活动盛典权益，以平台招募公告为准

饮 餐 升 新 嘉

免费早餐（限餐饮配套门店）

白金、钻石、黑金会员本人通过花筑旅行官网渠道预订任意一家花筑品牌酒店，每日尊享最多1份免费早餐

新店免费体验

黑金会员本人每年可尊享1次全球新店免费试睡资格，免费试睡体验活动以平台招募公告为准

- ✓ 提供时间：会员到店，在前台办理入住期间
- ✓ 禁忌：不可提供临期或变质的饮品

升房原则：升级根据酒店入住当天房间实际房态情况而定，如高一级的房型已住满，则不可升房

会员服务落地-应知







欢迎饮品

会员服务落地-应知







免费早餐

2.2 花筑品牌权益







惊喜权益

伴手礼

钻石、黑金会员本人通过花筑旅行官网渠道预订任意一家花筑品牌酒店，办理入住或退房时赠送会员本人特色伴手礼

- 伴手礼类型：最好是当地特有、便于携带
- 不可在客人不在店时私自放置于房间内且无任何告知

生日礼遇

会员本人通过花筑旅行官网渠道预订任意一家花筑品牌酒店，在入住花筑酒店期间生日，尊享房间生日惊喜礼包权益；

- 若非入住期间生日，将通过电话或短信送出生日祝福

暖心宵夜

钻石、黑金会员本人通过花筑旅行官网渠道预订任意一家花筑品牌酒店，每日晚归酒店后，可尊享最多2份特色膳饮（特殊多人房型最多享房间可入住人数上限份宵夜）

- 韩国花筑品牌酒店暂不支持此项权益

会员服务落地-应知





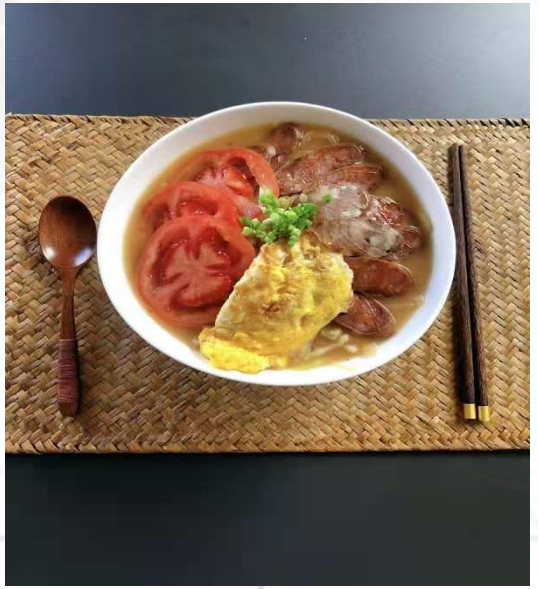


伴手礼

会员服务落地-应知









暖心宵夜

入住小食





2.4 本章内容回顾

会员10大基本权益

花筑品牌权益

1

2

互动练习：

1.内容：拿出纸笔，用表格的形式默写10大基本权益和花筑品牌权益

2.要求：

（1）表格纵向第一列所列出的权益名称必须全面、准确

（2）表格横向第一行由低到高列出5个会员等级，不能错乱

（3）相应等级的权益内容必须正确填写或勾选

3.时间：15分钟

03

付　费　会　员

3.1 付费会员卡收费方案

- ✓ **销售门槛更低**：会员卡推广售卖流程简化，售卖更容易
- ✓ **权益保持给力**：对客补贴优惠券更加合理化，力度保持足够吸引力

名称	价格（元）	内容
白金卡	￥49	1. 白金卡会员资格，**2年** 2.购卡赠送优惠礼包，在推广师页面查看最新策略，并关注旅悦发布
钻石卡	金卡购买￥199 白金卡购买￥149	1.钻石卡会员资格，**2年** 2.购卡赠送优惠券礼包，在推广师页面查看最新策略，并关注旅悦发布
说明： 购卡赠券礼包，门店券成本由会员用券入住的门店承担，平台券成本由平台承担。		

3.2 对客售卖白金卡要点

tripmod 旅悦集团

花筑旅行

白金礼包售卖重点

只要49元

购卡享**2年**白金资格

购卡赠送优惠券礼包：

在推广师页面查看最新策略，

并关注旅悦发布

预订房费**9**折

预订积分**1.2**倍

退房延迟至**14:00**

免费早餐



3.2 对客售卖白金卡要点

单房原价	白金卡金额	白金卡房价	使用优惠券	实付房费
300	49	270	-20	250

直接节省**50**元房费，同时获得白金卡及权益、

单房价格	白金卡金额	白金卡房价	使用优惠券	实付房费
500	49	450	-20	430

直接节省**70**元房费，同时获得白金卡及权益、

告诉客人：购买白金卡
除房价折扣以外
还可同时获得的丰富权益

记忆点	权益明细	白金
入住前	1.升级优惠券礼包	√
	2.预订保留	入住第2天中午12:00
入住时	3.免押金	√
	4.欢迎卡片	√
	5.免费早餐	√
离店前	6.延时退房（视客房供应情况而定）	14:00
离店后	7.订房积分	1.2
非住店期间	8.生日礼包	√

3.3 对客售卖钻石卡要点

tripmod 旅悦集团

花筑旅行

钻石卡礼包售卖重点

金卡会员购买：199元

白金会员购买：149元

预订房费**8.5**折

房费抵用券**125**元

2年钻石资格

预订房晚积分**1.5**倍

退房延迟至**15:00**

免费早餐

赠卡权益



3.3 对客售卖钻石卡要点

告诉客人：购买钻石卡除享受2年全球通用85折房价折扣外，还可获得以下权益

记忆点	权益明细	钻石
入住前	1.升级优惠券礼包	√
	2.预订保留	入住第2天中午12:00
入住时	3.免押金	√
	4.欢迎卡片	√
	5.免费早餐	√
离店前	6.延时退房（视客房供应情况而定）	15:00
离店后	7.订房积分	1.5
非住店期间	8.免费赠卡	白金*1
	9.生日礼包	√

3.4 前台售卡流程参考


是否有预订
是的，有预订
出示证件查询订单
办理入住
没有预订
是否是会员
是/不是/不知道
请提供手机号码我帮您查一下/确认一下
是会员
确认会员等级
普/金卡客人可试推白金或钻石
引导客人扫推广师二维码进行预订
不是会员
介绍会员房价及权益
接受
根据场景进行白金和钻石卡推荐
接受
确认等级会员卡
接受
扫推广师二维码购买礼包、预订和使用抵用券
客人不接受
强调会员权益并提出可以帮顾客操作
客人不接受
标准结束话术：如需联网，您可以直接扫描房间WIFI立牌

3.5 业主沟通要点

员工售卡更容易

- ✓ **售价门槛更低**，员工更轻松：白金卡49元/钻石卡199元，购卡立刻可以用券
- ✓ 购卡**权益更丰富**：折扣+优惠券+第三方权益

员工收益更高了

- ✓ 新版售卡门槛低，售卡更轻松，收益更可观，**提高员工稳定性**

免佣金

- ✓ 卖卡拉新订单属于推广师订单，**免佣金！**

3.6 本章内容小结

1.白金卡的售价多少元?

2.白金卡的售卖要点有哪些?

3.假设当天门市价为800元，请为客人计算一下购买白金卡后费用明细

4.钻石卡的售价多少元?

5.钻石卡的售卖要点有哪些?

6.假设有客人到前台要求办理入住，请你说出对其售卡的基本流程

7.与业主的沟通要点有哪些

04

会　员　物　料

4.1 会员物料明细

tripmod 旅悦集团

助力销售



拉新单页



白金卡单页



钻石卡单页



会员手册折页



升级海报

赢得好评



WIFI单页



生日贺卡



扫码入住



欢迎卡片
（不同品牌卡片不同）





饮品/果盘/伴手礼贴纸（花筑）

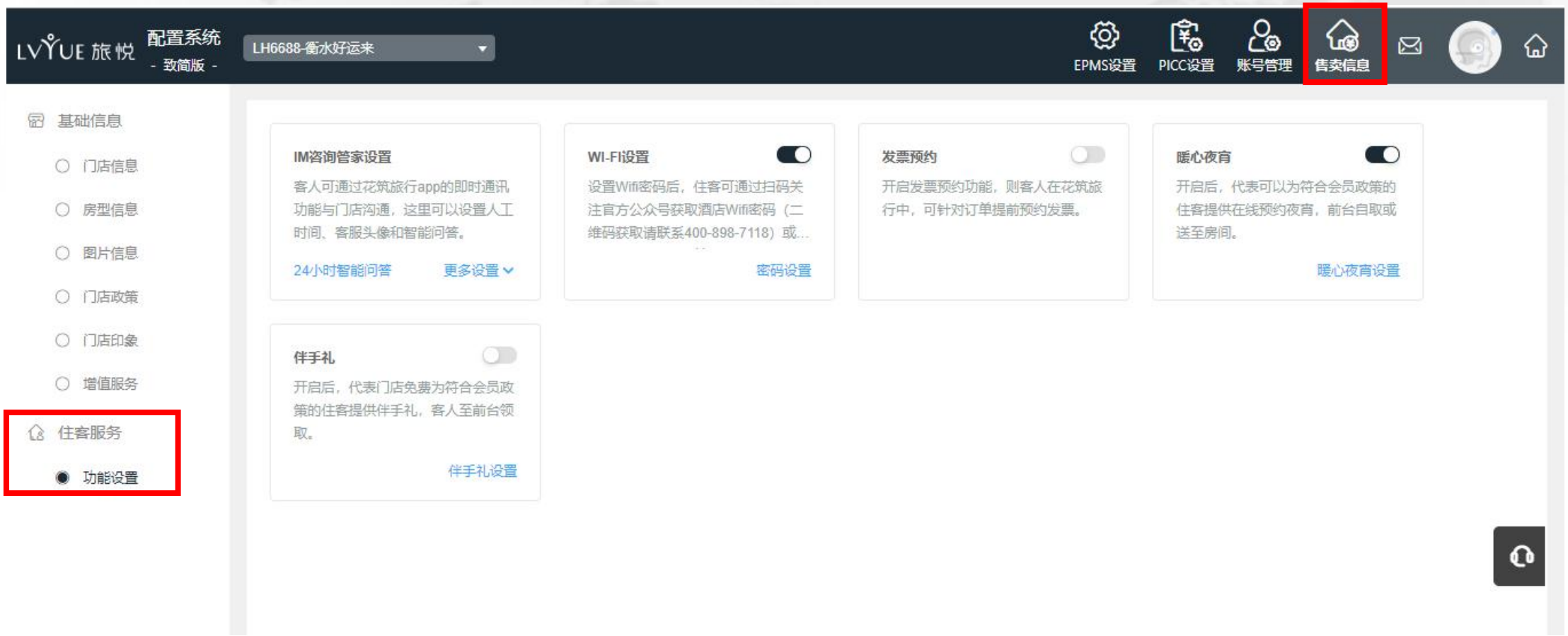
4.2 新会员物料更新说明

物料申请，请联系：杜鲁萍（luping.du@lvyuetravel.com）

05

权 益 配 置 指 引

5.1 惊喜权益、住中服务开启指引



- ✓ 设置路径：XPMS--系统配置--基础信息--住客服务--功能设置
- ✓ **惊喜权益：**暖心夜宵、伴手礼通过XPMS后台提报，为客人提供温暖体验，同时**获得更多官网曝光**和流量输送
- ✓ **住中服务：**会员即时咨询（IM）、发票预约功能设置提高会员体验，带来**更高好评率**。

5.2 惊喜权益开启指引--暖心夜宵设置



提供暖心宵夜的门店，需开启暖心宵夜并做好设置：

✓ 夜宵供应时间：可选时段：18：00-0:00
✓ 夜宵描述：
示例：晚安牛奶(描述清晰，且以提供的为主）不超过30字
填写完成后开启

5.3 惊喜权益开启指引-伴手礼设置





提供伴手礼的门店，需开启伴手礼并完成权益设置：

伴手礼描述：填写提供的伴手礼的简要描述

填写完成后，保存开启

5.4 住中服务开启指引-IM设置



设置内容：

- ✓ 人工客服服务时间
- ✓ 24小时智能问答内容
- ✓ 上传客服头像

24小时智能问答

回答问题时尽量提供完整信息，例如：

问：酒店有游泳池吗?

答：没有游泳池→抱歉，客栈没有游泳池，不过海滩只要步行5分钟就到啦！

问：酒店周边景点

答：前门大街，天安门→前门大街距店只要步行3分钟，天安门可以搭乘公交前往，步行过去也只要15分钟哦！

IM服务规范：

1）**服务时效：**门店应在**10分钟内**回复客人咨询，避免客人过度等待，带来客人投诉

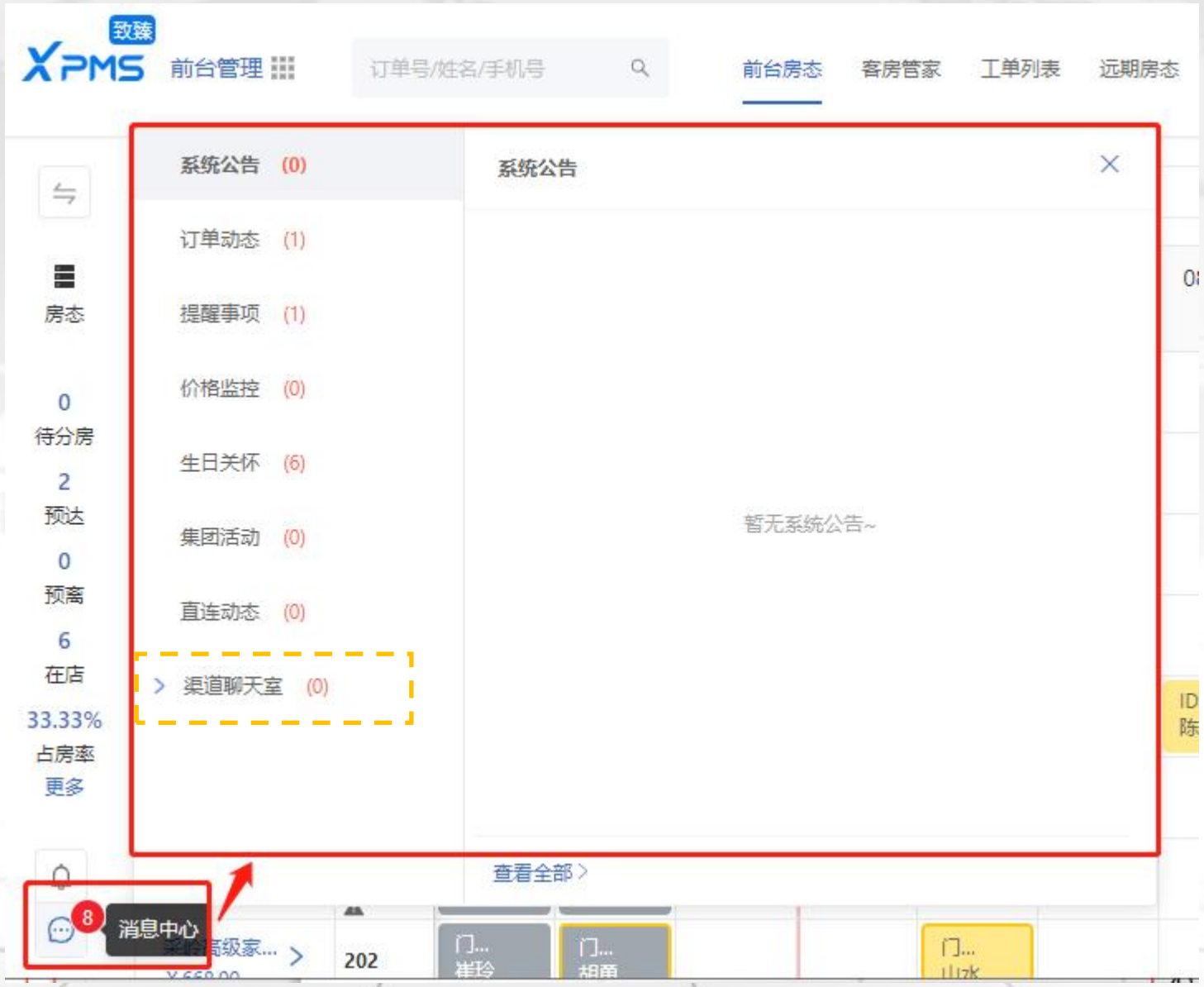
2）**服务时间：**设置好咨询服务开始和结束时间，时长为**8小时**

3）**礼貌用语：**使用礼貌用语回复，常见问题设置参考回复范例

4）**智能回答：**设置好智能问答内容，常见问题自动回复

5.4 住中服务开启指引-IM设置

IM回复页面展示



5.5 住中服务开启指引-WIFI设置



设置内容：

- ✓ 开启WIFI设置按钮
- ✓ 门店WIFI密码设置
- ✓ 房间WIFI密码设置

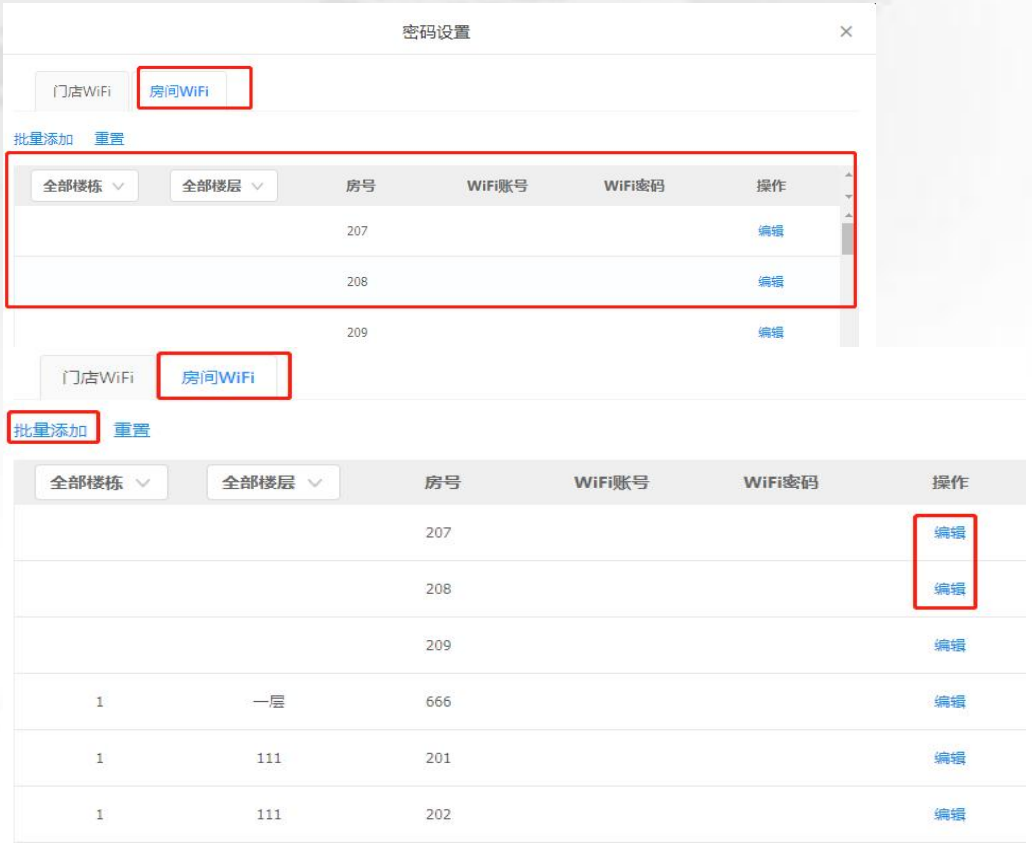
为保障WIFI拉新，门店WIFI必须设置呦~



门店WIFI密码设置：

账号：Floral-Hotel
密码：4008987118（官网客服电话）

- WIFI也是拉新工具，可以转化OTA、旅行社等各个场景的客人



房间WIFI密码设置：

账号：Floral-Hotel-房间号/楼层
密码：4008987118（官网客服电话）

- 密码设置---房间WIFI--点击批量添加--WIFI设置账号

5.6 住中服务开启指引--发票预约设置





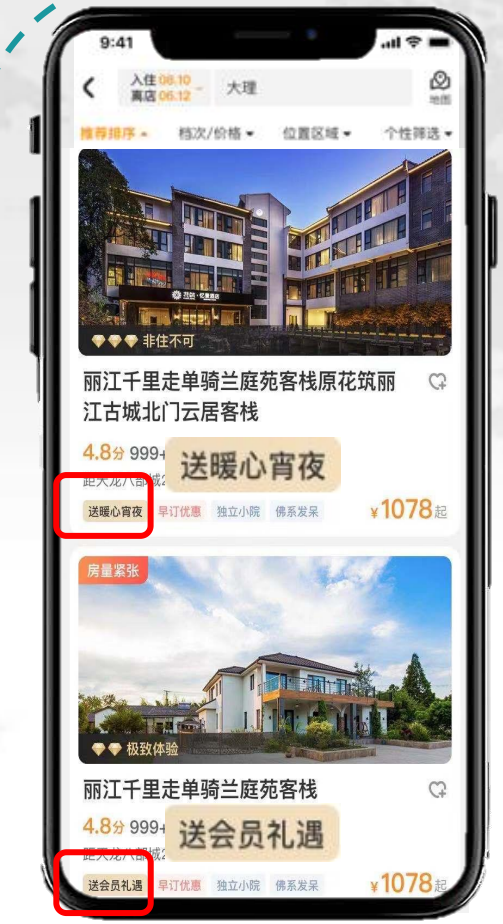
开启发票预约功能，设置可以开票的类型，会员在花筑旅行住中模块中可提前预约开票。

5.7 开启效果示例





住中HI模块：
会员权益提醒：会员将得到线上温馨提示，体验门店暖心服务
1）减轻前台服务工作，酒店常见问题咨询系统自动回复，不让你错过每一个订单
2）为住中会员提供智能管家服务，提升用户住宿体验，增加好评；
3）会员拉新转化： 转化OTA和散客注册官网会员
下载APP或扫码注册后OTA渠道的用户可进入HI管家





特色权益：
排序曝光：开启权益的门店APP上突出标签展示，获得更多流量
1）酒店展示增加特色权益标签，让更多的用户看到你的特色
2）官网酒店搜索增加特色权益，让喜欢特色权益的客人马上可以找到你的酒店

感　谢　观　看

Thank you for watching

2022年5月