旺季渠道运营常见问题 tips

一、超出当前房型本地剩余库存出现的爆单

（一）携程有未关闭的合同保留房

在有合同保留房的情况下，携程不会考虑 PMS 中是否有房，都会直接确认给客人，直至保留房消耗完毕，直连系统推送的关房不能操作合同保留房关房。

① 解决办法：到携程 ebk 后台提前检查门店房型产品是否有合同保留房，如有请联系携程业务将合同保留房数量调整至 0，然后 CM 中手动重新推送房态，业务经理在携程后台对应门店房价房态-批量修改-合同保留房进行调减。

②具体检查路径：携程 ebk 后台—房价房态—日历/房态日历—把鼠标放在某个房型某日的房态格，如显示的页面剩余合同值不为 0，代表有合同保留房。



（二）CM 中手动增加过携程等其他渠道库存，致使渠道库存数量大于本地剩余库存，产生超售

①解决办法：建议在 CM-直连房态设置中将渠道库存调整到等于本地剩余库存。（如果除超售外，还存在携程保留房，请参照情况一关闭保留房）

②具体操作路径：XP 前台管理—CM—渠道直连管理—直连房态设置，找到有爆房预警 图标的房型点击“调库存”进行房量调整，把渠道库存调整等于本地剩余库存。



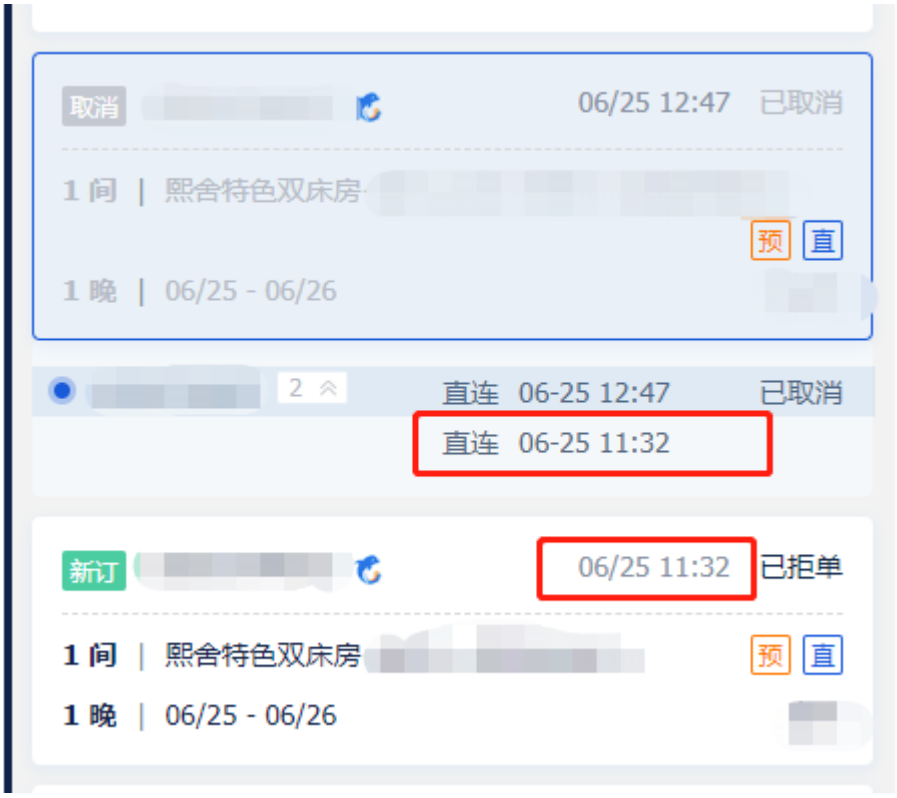
二、产生直连并发订单处罚

同一时间下单系统确认无法识别，当前已优化缩短时间，但未能完全避免。同个渠道同一时间下多单出现直连并发订单，系统根据 XP 当前房型剩余库存进行接单，超出房型当前库存产生的拒单处罚，**可以提供直连并发订单产生截图给到渠道进行申诉减免处罚。**

例子：携程订单处罚可在携程 ebk 后台—PSI 服务质量分—商家违约看板，找到对应的直连并发扣分订单进行申诉，申诉时提供直连并发订单在携程 ebk 的下单时间截图进行反馈申诉。




申诉详情信息
申诉类型
S类缺陷
通知时间
2022-06-27
违约状态
缓冲中
提交时间
2022-06-28 10:04:20
提交人
违约内容
卖酒店产生服务类缺陷对客人造成负面影响。
订单号:
缺陷类型：确认后满房，缺陷发生时间2022-06-25 11:35:47
处理方案：客户自行解决，违约处罚：首晚*30%
违约金额
若未及时支付，将于通知时间起5个工作日后违约生效。
申诉理由
携程系统问题或携程客服责任；此单仅剩一间房的时候，两单抢房导致失败。
附件说明
申诉图片： 查看
最新申诉进度
预计完成时间
2022-07-01 10:04:20
反馈结果
暂无结果
申诉中
发起申诉时间
2022-06-28 10:04:20
违约内容
卖酒店产生服务类缺陷对客人造成负面影响。
订单号:
缺陷类型：确认后满房，缺陷发生时间2022-06-25 11:35:47
处理方案：客户自行解决，违约处罚：首晚*30%
违约金额:
若未及时支付，将于通知时间起5个工作日后违约生效。
申诉理由
携程系统问题或携程客服责任；此单仅剩一间房的时候，两单抢房导致失败。
提交人
发起申诉


取消
06/25 12:47
已取消
1 间 | 熙舍特色双床房
预
直
1 晚 | 06/25 - 06/26
2
直连 06-25 12:47
已取消
直连 06-25 11:32
新订
06/25 11:32
已拒单
1 间 | 熙舍特色双床房
预
直
1 晚 | 06/25 - 06/26

三、房价调整后携程直连房型 EBK 后台无房价展示（价格调整幅度太低或太高风控不露出）

一般导致这种情况是由于价格调整幅度过高或者过低，触发了携程风控，拦截了价格，出于风险考虑，EBK 不展示房价



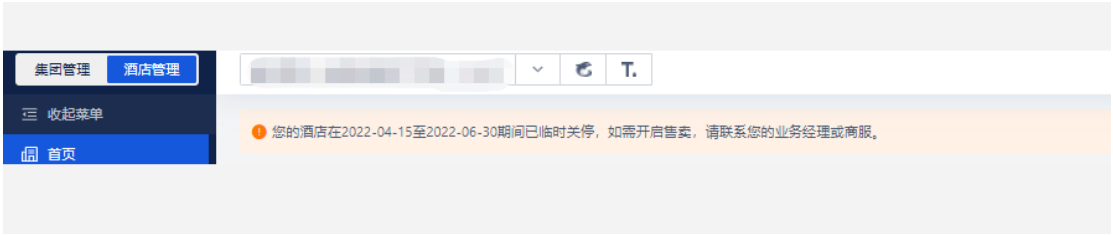
①检验方法:可选择没价格的某一天在原价基础上+1 元试一下,如果价格能正常推送过去，就证明了是风控拦截价格而不是直连未生效。

②解决方法：携程风控拦截价格请联系携程业务经理解除拦截

四、携程外网搜索门店房型房价不显示/订满，与门店实际可订状态不符

（一）门店可能被临时关停未打开。

解决方法：到携程 ebk 后台首页查看门店是否有临时关停，如是请联系携程业务经理取消关停



（二）房价房量显示不出来。

解决方法：检查门店 ebk 后台直连房价房态是否有正常显示，如某些日期如正常显示请检查一下直连状态及尝试到 XP—直连房价设置/直连房态设置手动推送未来一年房价房态，再刷新携程后台是否可以显示房价房态。未能显示是否被风控拦截，可按照上面第三点进行排查处理

（三）房价房量均有显示，出现“不可订”字样，导致外网无可订的房型价格

解决方法：联系携程业务经理把“不可订”取消即可。



五、单店预售等非直连的房型产品注意房态操控及 XP 订单录入

部分门店参加了单店预售活动，但是非直连的。

（一） 房态掌控：单店预售等非直连的产品房型房价需在携程 ebk 后台维护掌控。

① **联系业务经理清理合同保留房。**

业务经理在携程后台对应门店房价房态-批量修改-合同保留房进行调减

② 在携程 ebk 后台订单管理-订单设置**关闭自动接单**（注意：登录使用单店账号关，当集团账号跟单店账号不一致的时候，携程会优先选择单店的设置）。这样可以减少因房态控制不及时但自动确认接单引起的拒单。

（二）订单需要手工接单以及需及时在 XP 后台录入订单避免因线下订单漏入直连库存更新不及时导致爆单





六、客人到店暂时无空净房（话述仅供参考，请结合门店实际来灵活使用）

（一）客人**未到入住时间提前到店**暂时未有空净房的，首先温和诚恳跟客人说明酒店网上标注的入住退房时间，因之前入住的客人未退房/退房晚了原先预订的房间未能打扫得出来。跟客人沟通询问客人具体需求。

1.客人是连夜赶车等情况需要先好好休息的，如有其它空净房，可以咨询客人是否愿意更换别的房型先办理入住休息。如果未有空房可以**让客人稍坐休息，给客人奉上欢迎饮品。然后迅速核查有哪些房间是比较早会先退房的，确定大概的等待时间告诉客人取得谅解。**

当退房出来以后第一时间安排客房服务员进行打扫，优先安排客人。整个工作足够真诚、合理、效率。

参考话述①“当前您预订的房型还没有打扫出来，现在已优先安排客房进行打扫，大概需要 20~30 分钟的时间，您可以在我们的大堂吧/茶室喝点饮品/茶水休息一下。房间做出来我们会第一时间告知您。”

参考话述②“门店一般退房时间是离店当天中午 12 点，当前您预订的豪华大床房客人未退房，（有其他空房的情况下），现在门店有豪华双床房/精致大床房可以安排入住，您看是否

可以接收更换房型入住？如客人同意那就换成新的房型给客人办理入住。（如客人不愿意）门店会在 11 点半左右会联系宾客确认离店，您可以在我们的大堂吧/茶室喝点饮品/茶水休息一下。房间退出来我们会第一时间给您安排并且优先安排人员打扫。”

2.如果客人有其他行程安排或者不急于入住休息的，可以**通过帮助客人进行寄存行李，提供周边游玩建议，安排周边游用车等安抚客人情绪。**让客人先到周边游玩，房间打扫好后联系客人告知房间已经打扫好随时可办理入住，也可提前把客人行李拿到房间，夏天在客人回到店里提前打开房间空调。

参考话述：“当前我们房间还未打扫出来，您可以先到周边 XX 地方/景点游玩。行李可以先寄存前台并留存您的一个联系方式或者加一下微信，待房间打扫出来后优先给您安排。您对房间这边有什么要求吗？我这边记录下来尽量满足安排，并把行李给您放到房间。”

（二）客人**在该办理入住时间段到店**，门店无空净房的话。此种情况除了**安抚客人外可以按照门店的情况给客人适当的补偿来安抚客人情绪**（如免费升级、赠送欢迎水果、礼品等）

参考话述：“先生/女士您好，目前酒店节假日，客情比较紧张，房间还未打扫出来，我这边已经安排楼层工作人员优先打扫，并且给您安排位置安静、观景好的房间（能做到的话），您可以先在大堂休息一下，预计需要 20-30 分钟，打扫后第一时间联系您办理入住，办理入住后送您一份欢迎水果（礼品）表示我们的歉意，您看可以吗”

（三）在酒店预订满房的情况下，提前联系客人了解客人到店情况

①确认预计到店时间（如果没有房间，提前跟客人沟通）

②提醒客人及同行客人带好身份证等入住证件

③有可能的话加客人 wx，发送酒店定位给到客人