旅 悦 集 团

柏纳酒店
标杆门店

旅悦 tripmod

城市酒店

旅悦 tripmod

酒店名称：柏纳无锡崇安寺步行街店

酒店地址：江苏无锡梁溪区中山路555号

产品风格：舒适型

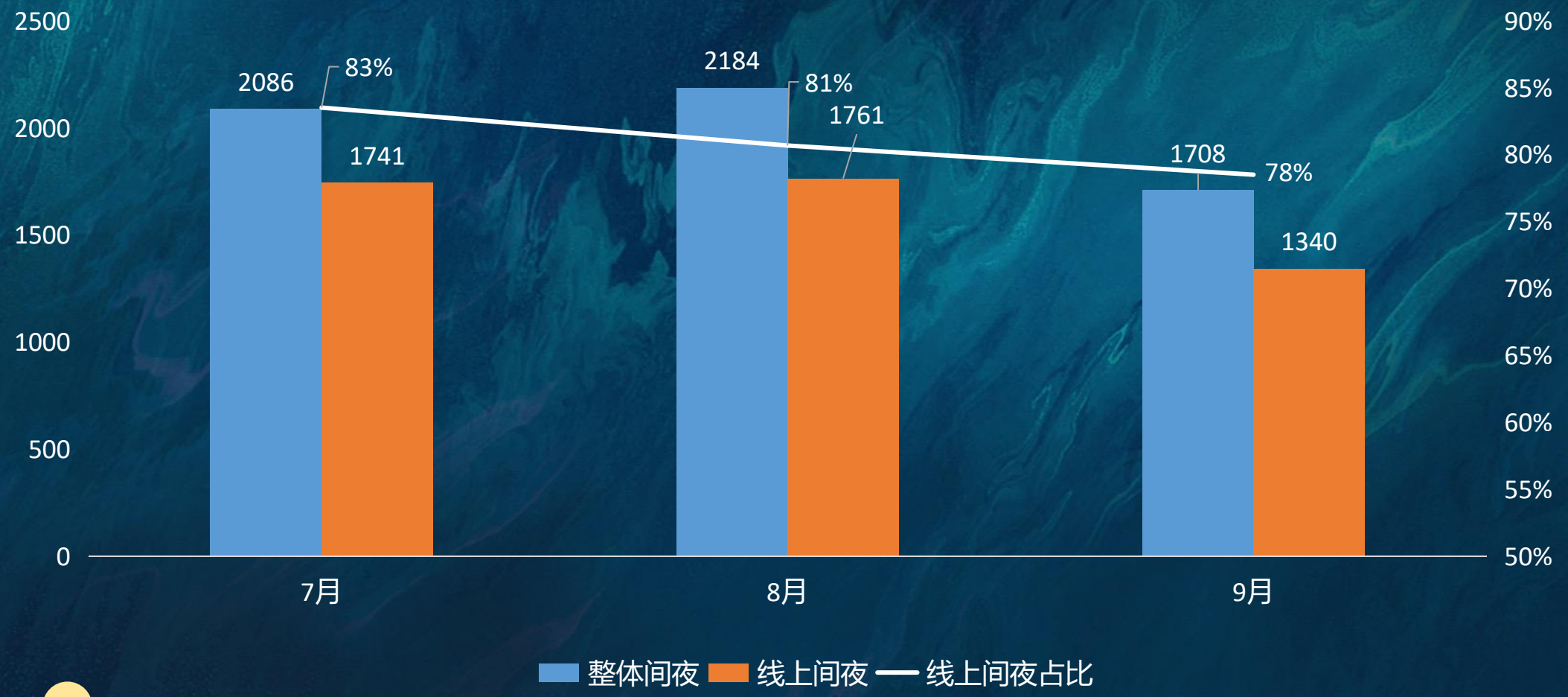
酒店体量：131间房

酒店基础：2023年4月开始运营

配合程度：高

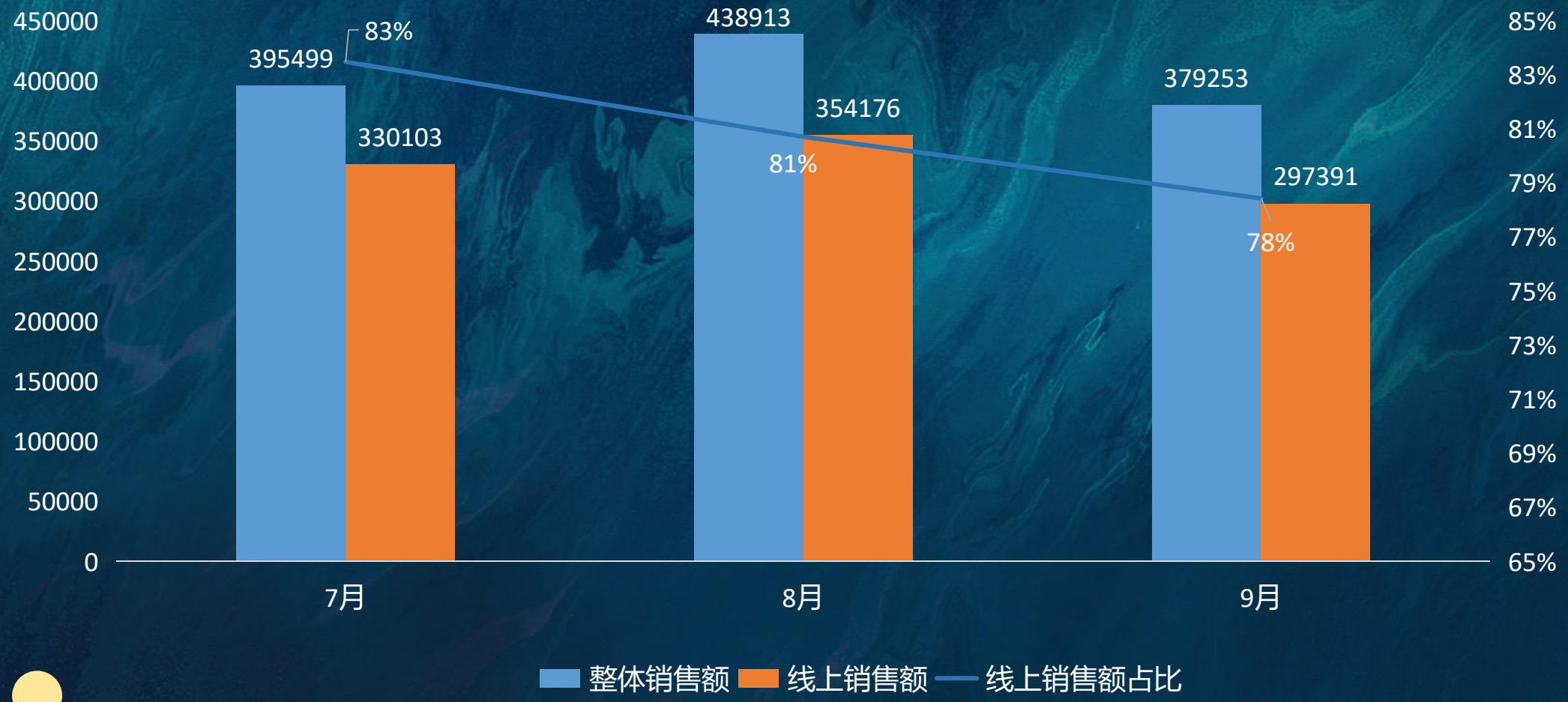


数据情况：间夜



2023年7-9月的数据如图所示，Q3季度总间夜量5978，线上间夜量4842，线上间夜占比81%

数据情况：销售额

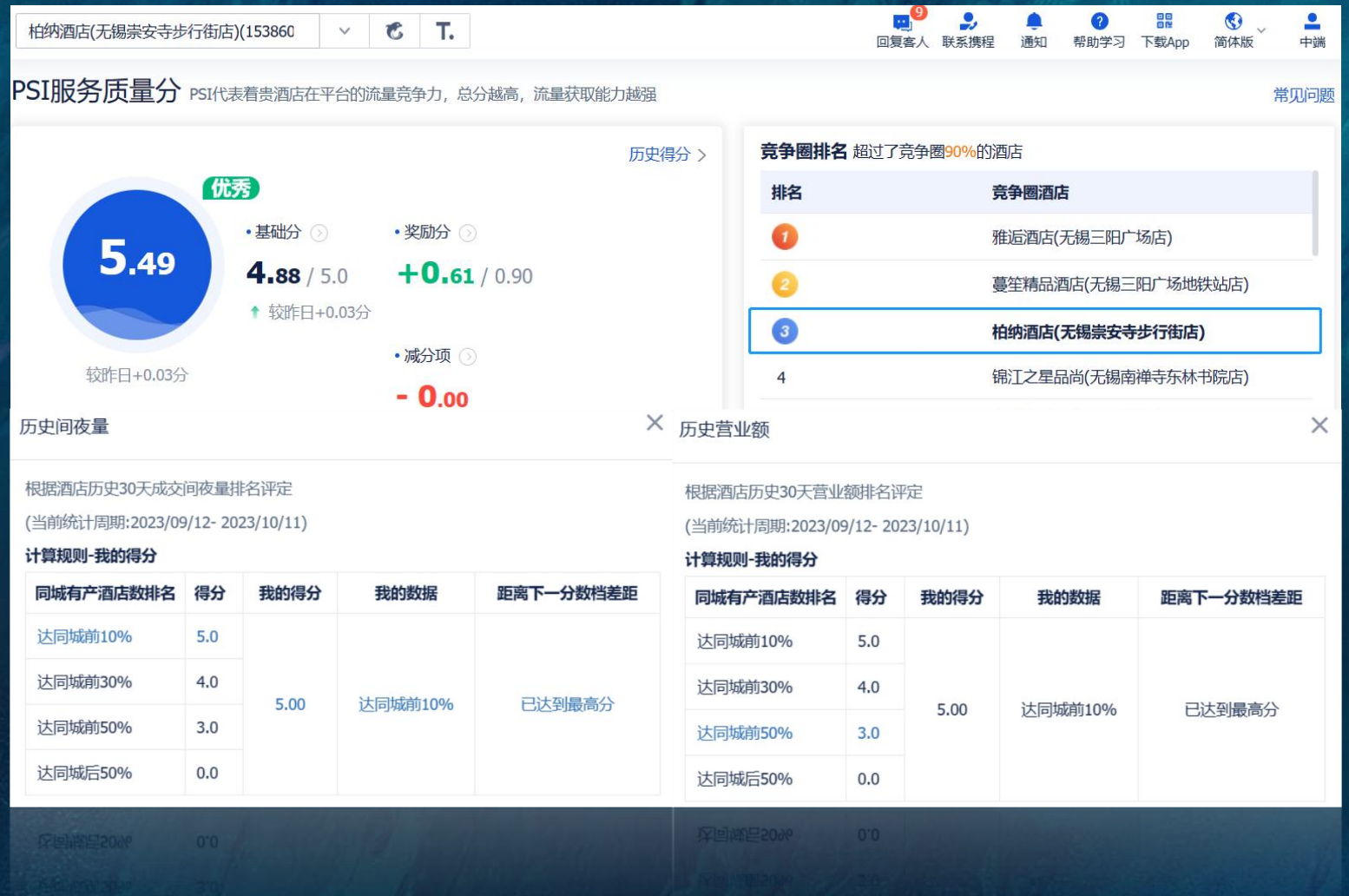


2023年7-9月的数据如图所示，Q3季度月均销售额40.5万，线上月均销售额32.7万，线上销售额占比80.1%

渠道情况

数据来源：携程数据中心-市场分析

PSI服务质量分在竞争圈第3名！



渠道情况

曝光量竞争圈第一

访客量竞争圈第二



运营动作

1. 参加云梯，增加曝光率

2. 关注周边热卖酒店价格，及时调整门店价格，保持价格竞争力。

3. 增加房型后缀，优化展示内容

4. 参加优惠活动，挂特牌，提升酒店流量



运营动作

好评转化

1. 入住前，主动联系客人，加微信推送酒店位置及天气情况，提前为客人安排好房间。
2. 入住时，做好接待服务，主动介绍酒店的特色，根据客人需要送客人早餐或者免费升级等。
3. 退房时，询问客人满意度，给客人送小礼物（如小熊毛巾、护手霜、礼盒等）引导客人5星好评。
4. 退房后，根据退房记录，通过企微给客人发送信息，做回访。
5. 每日制定目标，责任到人，出现差评需立即召开整改会议，同时在24小时内回复。
6. 做好自身的服务、品质、卫生，避免差评。



感　谢　观　看

THANKS FOR YOUR WATCHING