蔚程品牌加盟手册

GOOD TO GO

01.

品牌介绍

关于蔚程

COMPANY OVERVIEW

遴选城市核心地段

采用现代主义风格

铺设大量**智能交互设备**

酒店用品均采用**五星规格**

蔚程品牌前身为vyluk蔚徕品牌

是旅悦集团智能酒店的全新升级版本

旨在为顾客提供一个

智能、健康、有趣的居停空间

让TA们在忙碌的商务出行之余

拥有一处放松身心的人生间隙之所

旅悦集团旗下

新一代人文智能中端酒店品牌

以梦想交互作为品牌的设计初衷

踏上人工智能与酒店体验融合的新里程

×

全球**30+**目的地

开业100余家

旅悦集团标志

Trip.com Group™

携程下属控股企业

Tencent 腾讯　百度资本 BAIDU CAPITAL　OCEAN LINK

SEQUOIA 红杉　caissa 凯撒旅游　Goldman Sachs 高盛

元禾原点 ORIZA SEED　中信信托 CITIC Trust

关于旅悦集团
COMPANY OVERVIEW

蔚程酒店隶属于携程集团战略投资的综合性旅游产业集团——**旅悦**

旅悦集团成立于2016年，携程集团下属控股企业，是一家集酒店管理、信息技术服务、供应链服务、文旅创新于一体的综合性旅游产业集团。

旅悦集团是亚太地区最大的民宿连锁运营商，始终致力于大文旅产业无边界融合的探索以及低碳化乡村全域度假文旅的创新尝试。

品牌理念



智能

一手掌控智能物联生活

让生活更便捷

让未来更可感

健康

绿色健康生活方式

让身心更放松

让旅途更轻松

有趣

多元空间，趣味体验

让体验更加分

让出行更有趣

蔚程LOGO -- 竹蜻蜓

它是每个现代都市年轻人的童年美好回忆，它旋转出了关于飞翔的渴望，旋转出了关于梦想的记忆。
人生的追求，无关大小，无关轻重，它是向前的动力，是心底最虔诚的等候，不可替代，无法估量



蔚程希望向每一位顾客传递出自己
效率、自律、无虑的品牌价值观
未来旅程，探梦新程
愿每一位笃定前行的追梦人，做好迎接未来的准备
无论是怎样的追梦之程，你的身边总有蔚程的支持与相伴

蔚程SLOGAN – 见未来，启新程

02.

核心优势

重新定义中端城市酒店标准

01

城市核心地段

（CBD、大型交通枢纽、商业开发区）

02

真·未来智能酒店

03

现代主义设计风格+智能科技设备

（无卡入住、机器人送餐）

04

健康生活理念

（轻运动健身设备、健康餐食）

05

趣味居住体验

（公区巨幕、房内超大投影）

06

隐私安全保障

（房内离线智能交互系统）

07

高品质用品选品

（五星酒店同等规格的床品及床垫）

真·未来酒店　一手掌握智能物联生活

蔚程酒店采用的“旅悦智控”住宿智能化配套服务，打造数字化酒店，用户均可轻松实现用手机感受智能物联生活。

旅悦智控

01 智能硬件：基于多硬件、多条件的动态预判

02 智能软件：手机app或小程序无缝对接智能设备；酒店+电梯+PMS系统流畅连通，酒店生态一手掌握



真·未来酒店　全面提升用户入住体验

更智慧

手机实现客房全控制，让用户体验升级，
享受科技带来的轻松“懒生活”

扫码观看蔚程体验

更环保

智能检测客房，空房时自动开启节能模式，人走后自动断电，绿色节能，开启低碳环保生活

更体贴

科技带来更多体贴关怀，老人孩子都会用的智能系统，你说的话，客房都能听得懂

真·未来酒店　赋能收益看得见

蔚程数字化酒店，为合作伙伴降低运营成本、提升用户好评，不断提升单间夜价值，增加收益



降低运营成本

人房比：0.14
单间夜能耗降低20度（人走灯灭与传统设备对比）



酒店收益率提升快

使用旅悦智控产品后，酒店平均出租率提升约10.8%，酒店好评率高于大盘平均值约10%



顾客入住满意度高

使用旅悦智控产品后，顾客满意度高，平均复购率提升约16.7%

*数据来自携程

蔚程酒店

采用全程无卡式入住系统

酷炫的全透明显示屏和自助入住机，充满了与未来科技的交互感。

顾客通过官方微信小程序，即可自理完成从预订到入住、出入电梯、进入房间、房内设备操控等一系列操作

自动入住机器（5秒办入住）



大堂设计



标准客房


五星级床品



超大投影


Good morning
BREAKFAST TIME
enjoy your day
Bakery
Cakes
Pastries

早餐厅



健身房

03.

多元赋能

Trip.com Group
携程加权

在帮助门店完善自身的订单结构，补充业务增量来源的同时，旅悦还有专业的OTA运营团队，来帮助旗下品牌在携程系以及酒店渠道获取最新的政策信息、充足的流量入口以及更多的营销活动支持。

携程会向旅悦加盟店开放排序加权、挂牌加权、评论折叠、金字塔充值优惠、钻级绿色通道、携程官方视频拍摄等特殊权益。

特殊的政策倾斜，也会最大化提升旅悦品牌在携程的露出比重，为门店带来更大利益。



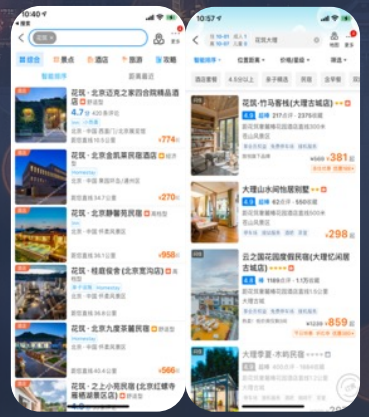
携程系平台：
旅悦集团旗舰店多入口曝光



途家等民宿渠道
降低流量加权门槛线



专业运营团队
和历史点评Say Goodbye
不定期的各类平台福利



携程10%-20%流量加权，直接影响排序
携程挂牌门槛线优惠
携程系CPC购买优惠



丰富的携程官方营销活动

Franchise empowerment

加盟赋能

携程多重赋能，绝对渠道优势

携程：S级营销资源，全站投放资源位，门店曝光+销量双成就



首页banner



酒店频道banner　PUSH



首页信息流



小程序banner



小程序信息流



大促页面挂货搭载



旗舰店页面



大牌直降



社群



企业微信



开放平台banner



BOSS直播（口播+货架挂货）



919巅峰直播



BOSS直播海报



携程网页PC端banner



榜单



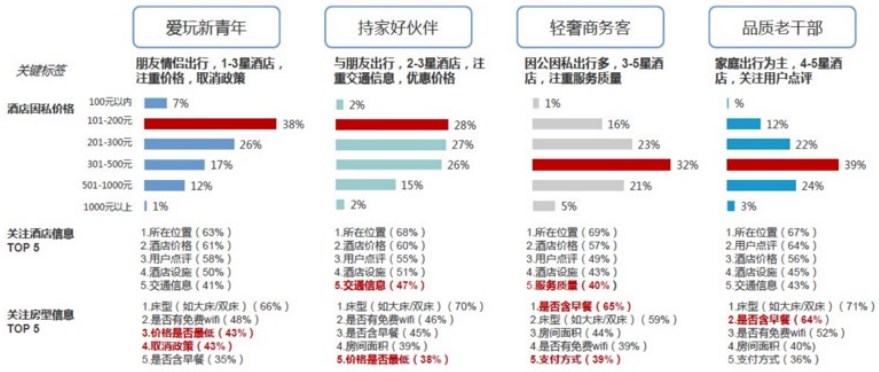
品专



Data empowerment
大数据赋能

Trip.com Group™ 携程集团

用户整体特征数据



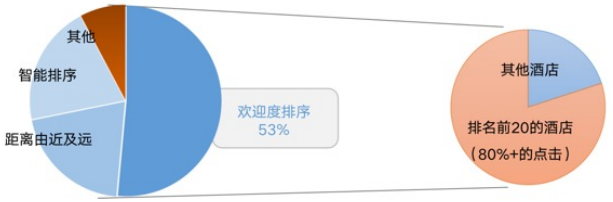
用户群偏好倾向

用户消费行为数据



用户消费行为倾向

酒店竞争逻辑数据



大数据护航酒店运营

大数据分享：精准分类客群，辅助酒店效果营销，携程大数据助力酒店提升订单量

Member empowerment

会员赋能



快速增长的会员体系支撑门店成长

550万
花筑旅行会员

400万
携程联合会员

30%
会员间夜占比

25%
会员复购率

截止目前，旅悦的自有会员总数已经突破550万，与携程的联合会员至2024年已达400万，会员间夜占比超过30%，会员复购率也达到20%，已经成为了加盟门店的核心订单来源

Platform empowerment

平台赋能

旅悦智慧交易平台（PC/APP/小程序）

前台系统

B端服务平台

通过旅悦好物采购平台、旅悦通集团预订平台为民宿经营者和供应商、服务商提供平台服务

旅悦好物 LVYUE GOODS

LVYUE · 旅悦通 旅至美 悦于心 通天下

门店商户服务系统

- 商户会员管理
- 订单管理
- 耗材管理
- 评价与售后体系

C端服务平台

通过花筑旅行APP、小程序、旅悦官网以及旅悦系统直连的其他平台为消费者提供旅行服务

花筑旅行

直连平台

携程 抖音 小红书 途家 去哪儿 Qunar.Com

消费者服务系统

- 酒店预订
- 度假服务
- 会员活动
- 文创产品购买
- “酒+X套餐”
- 评价与售后

中台为消费者和商户前台服务系统提供统一、全面的管控和优化

中台系统

业务流

- 商品规则
- 会员体系
- 库存规则
- 订单管理
- 结算规则
- 风险控制
- 支付管理
- 信息管理

数据流

- 消费者会员订单好评
- 供应商商品交易订单

→ 核心数据 → 个性化服务

System empowerment

系统赋能

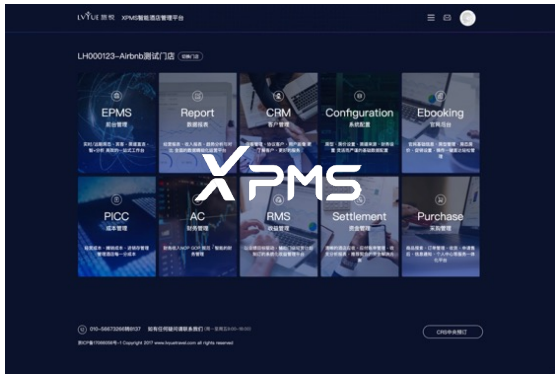
XCRM客户管理系统



智能分析 完善支持

旅悦XCRM是一套成熟的客户管理系统，从基于用户数据行为的商业机会洞察，到业务监测和开业运营，均能提供完善的酒店发展支持。

XPMS酒店管理系统



更懂民宿、更懂酒店

智能定价：通过数据雷达，随时洞察城市和竞对第一时间迅速反应抢占市场先机
智能房态：通过大数据分析，对渠道进行合理布局助力酒店经营，真正做到客源无忧
渠道直连：与OTA平台互联互通，一键集成全渠道直销，让订单无缝实时传输

XCRS中央预定系统



集成管理 事半功倍

为集团连锁提供强大的管理和数据平台

- CRO中央预订
- 集团报表管理
- 集团客户管理
- 集团财务管理
- 集团收益管理

Income empowerment

收益赋能

旅至美悦于宿

独家「金蟾蜍」收益系统，行业顶级大数据精准赋能酒店收益

旅悦大数据平台动态收益系统——金蟾蜍收益系统，基于携程大数据分析，科学抓住每一次收益机会，实现酒店收益最大化



1、收益可视

每日经营情况一手掌握

2、调价提醒

提前预设合理定价涨跌

3、竞品监控

动态对比竞圈酒店价格

价格预埋

- 历史辅助价格梳理
- 预埋防止低价订单

事件管理

- 法定节假日提醒
- 特殊事件记录回顾

智能定价

- 关注30天内预定情况
- 及时涨跌价格建议

竞品对标

- 关注订单流失酒店
- 竞品价格实时监控

Operate empowerment
运营赋能

旅 至 美
悦 于 宿

更多的流量，更好的权益，需要更专业的线上线下运营团队来执行和落地

旅悦制定了整套完善的精细化运营规则及体系，包括线上OTA运营标准、线下门店服务运营流程与规范（SOP\SOC）等等。来帮助门店进行日常经营的服务与管理，以及提升各OTA平台的检索排名和订单转化率。

无论是线上的服务响应、评论引导、基础门店信息触点的完善，还是线下的待客服务、客房清洁，安全保障，旅悦的专业运营团队都会保证消费者在住前住中住后的良好体验，让业主省时、省心、省力。

线上运营流程

1	2	3	4	5
门店上线	线上诊断制定优化方案	进行优化反馈监控	优化达标	追踪效果
1、门店分类（依据城市规模、房间量、客单价） 2、确认线上主辅渠道 3、确定OTA运营目标分值（见OTA运营标	1、现有分值：按着OTA运营标准打分 2、提出优化方案：量化现状及优化动作 3、下发门店	1、按照方案进行优化 2、监控：一次性静态指标1周查看；常规性动态指标2周查看。	1、门店再次按着运营标准进行打分。 2、优化后分值达标	1、每周跟进门店流量、间夜、OCC变化情况。 2、常规性动态指标监控。 3、查看是否需要优化。 4、如需优化，提出新的优化方案。

*所有运营标准和方案由总部统一制定，门店执行，总部监控。

服务运营流程与标准

	入住前	办入住	入住中	入住后
手势	精心准备	热心接待	暖心服务	安心离店
标准	电话问候标准 客房铺床流程 客房清洁流程 客房卫生执行标准 四色抹布使用标准 公区卫生清洁流程	仪容仪表执行标准 迎客礼貌问候 自助茶饮执行标准 奉茶服务流程 入住办理流程	带客入房流程 晚归电话摆放标准 房间服务流程	异域领航服务流程 离店办理流程 离店告别标准用语
工具	服务用语检查表 查房表	仪容仪表检查表 奉茶服务查房表	待客入房检查表 店长巡店检查表	服务流程检查表 服务用语检查表

商旅赋能

旅至美
悦于宿

除了实现在C端消费者的流量沉淀，旅悦还建立了完全服务B端企业的线上预订平台「旅悦通」。
目前旅悦通已与全国8000多家旅行社及集团协议客户等渠道对接，帮助门店拓宽订单来源，实现订单结构的丰富化和良性化

* 数据源自旅悦通后台管理系统



Service empowerment

服务赋能

酒店SCRM
私域生态体系

企业微信

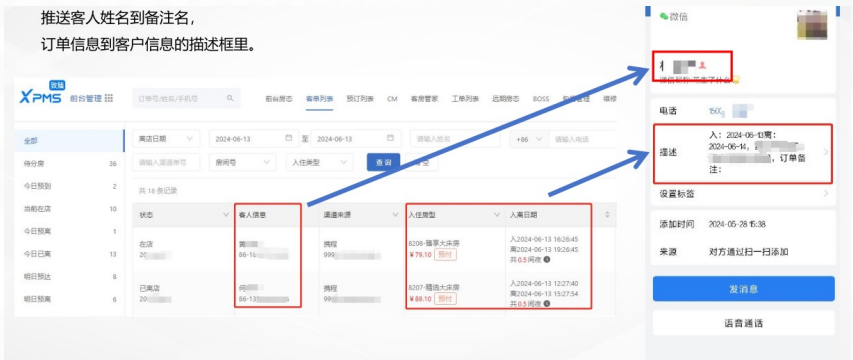
XPMS
旅悦自主研
发系统

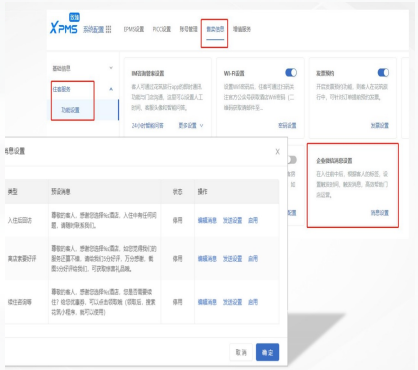
互联

01 100W+入住客人

02 入住信息互通，
及时解决客人问题

03 入离场景信息触达，
提高运营效率







Tool empowerment
工具赋能

点评宝典+点评助手，**提升经营质量**

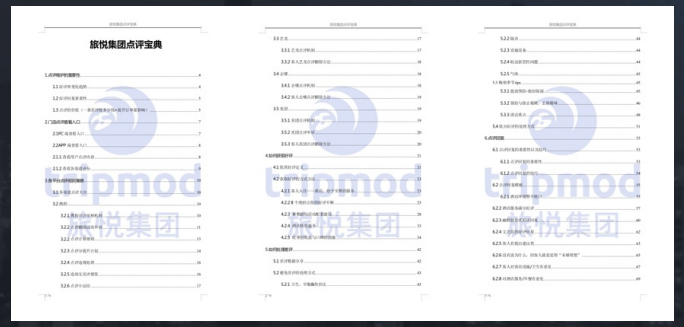
01 点评重要性

02 点评回复

03 平台规则

04 如何避免差评

05 如何做好评



宝典在手，差评全走



优质好评：言之有图、言之有物、言之有事

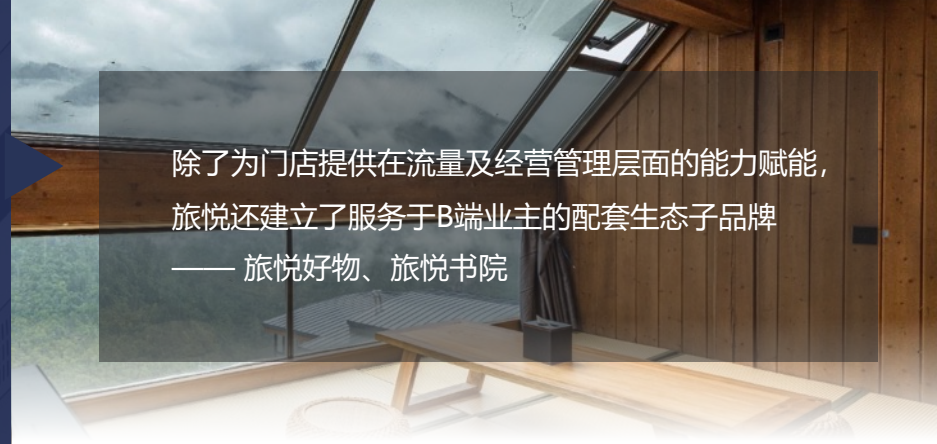


点评助手，精准测算达到目标点评分数，所需要的点评数

回复点评不是单纯售后而是我们的二次营销

任何点评都需要回复

Supply empowerment
供应链赋能



除了为门店提供在流量及经营管理层面的能力赋能，
旅悦还建立了服务于B端业主的配套生态子品牌
—— 旅悦好物、旅悦书院

一站采购，快捷智能

旅悦好物 LVYUE GOODS

旅悦好物是旅悦集团旗下的自有一站式采购平台，
提供从门店筹备到门店运营的一站式酒店物资设计和供应服务。





旅悦好物平台时刻关注市场行业动态及政策变化

依靠全球旅游产品点评数据以及携程百亿人次的住宿消费好评反馈，保证产品设计与产品配置的不断优化及迭代。

在供应链的打造及供应商的筛选方面，旅悦好物也会保证产品价格优势与供应的及时性，以便给到各门店品质最优、价格最优、服务最优的运营物资解决方案。

Education empowerment

教育赋能

旅悦书院是旅悦集团自主创设的旅游行业人才的培养与交互平台

通过数字化学习管理平台，聚焦运营核心能力培养，涵盖业务开发、酒店运营、内容管理、景区运营、OTA管理、财务管理等课程，为旅悦集团旗下门店及业内输送精锐人才。



培训手册


视频课程


直播课程


职业发展规划







从业资格认证

合作伙伴：

中国旅游协会 CHINA TOURISM ASSOCIATION

河南省人民政府 henan.gov.cn

MEADIN 迈点 酒店业门户网站

中国饭店协会 CHINA HOTEL ASSOCIATION

北京第二外国语学院 BEIJING INTERNATIONAL STUDIES UNIVERSITY

酒店邦成长营 HotelPal Growth Camp

04.

关于加盟

加盟流程



沟通洽谈

投资人提出加盟意向，投资顾问提供咨询，指导服务

项目签约

确认合作，签订合同，打款

项目踏勘

专业评估人员进行实地踏勘，按照准入标准对项目的周边条件、软硬件条件、运营条件及VI条件进行评估测算，

踏勘过后，会由工程部免费提供改造意向方案以及工程整改方案，并由筹开部进行后续全程跟踪；

施工改造

如有需求，施工改造期间，会提供专业的工程或设计指导服务

门店筹开

筹开服务人员跟进，协助门店进行相关整改，包括向门店提供所需其他工程及运营物资采购服务

产品设计中心会同步提供完善的vi设计标准与指导

此外，业主的相关培训也会在同一阶段进行

门店拍摄

完成整改及VI的制作后，会通过集采价格聘请行业知名摄影师，进行门店基础照片的拍摄；

质检服务

质检部门会进行开业前的最后整改情况核查，帮助门店进行风险把控，以及消防类、消毒、卫生类指导

开业迎宾

酒店开业各渠道上线

运营服务

快速优化各渠道，上线资源，给予线上优化方案建议

搭建自媒体宣传矩阵，不定期通兑或预售产品采集销售

区域经理线下上门指导，为门店提供线上线下全方位的运营手势、标准和工具



物业条件

地段

一、二线及强三线城市
核心商圈或CBD区域

建筑面积

2600-5000㎡

大堂工区

不小于258㎡

客房面积、套内面积

22-26㎡

停车位

周边进出通畅并有一定的停车位，
总房量20%

产权

产权清晰（土地使用权证、房
产证、一次消防合格证）
用地性质适用于酒店经营

电梯

≥2部

房间数要求

≥80间

造价分解 — 以100间房为基准酒店单间客房造价分解

基础施工（总包）
3.5万

大堂及功能区300平方（总包）
1.3万

供应链 **3.8万**

客房单价
套内面积25平方
7.8万

客房分摊
公区面积35%
2.2万

公区/走道/辅房（总包）
0.5万

10万

专业外包（智能/广电/通讯）
0.5万

消防/网络/背景音乐（分包）
0.4万

04.

经营案例



蔚徠酒店

温州双屿店

门店基本介绍

所在地区：温州 双屿

房量：72间

门店线上情况

携程点评分4.8，点评条数1104条。

线上出租率达到24.5%

门店收益

2020年6月底开业，投资650万，

两年半后回本。

其中旅悦会员渠道占比高达50%

酒店利润（GOP）

2022年酒店GOP率高达54%。

酒店净利（EBT）

2022年酒店EBITDA率高达40%



蔚徕酒店

南宁广西大学地铁站
动物园店

门店基本介绍

所在地区：广西南宁
房量：100间

门店线上情况

携程南宁影音酒店榜单销量第一，
携程4.9分，点评条数805条。
南宁好评排序城市第三

门店收益

2022年5月开业，年度OCC81.6%，
基本无爬坡期。

酒店利润（GOP）

2022年酒店GOP率高达66.21%。

酒店净利（EBT）

2022年酒店EBITDA率高达37.2%



蔚徠酒店

长沙五一广场黄土岭
地铁站店

门店基本介绍

所在地区：湖南长沙
房量：76间

门店线上情况

携程点评分4.7，点评条数1662条

门店收益

2022年整体OCC 78.6%。
从主要渠道来看：线上占比38.2%
会员、协议合计占比35.7%。

酒店利润（GOP）

2022年酒店GOP率高达61.7%。

酒店净利（EBT）

2022年酒店EBITDA率高达32.5%



蔚徠酒店

宁波洪塘石浦店

门店基本介绍

所在地区：浙江宁波

房量：66间

客房收入（ADR）

全年平均房价310，RevPAR268

客房入住率（OCC）

2022年整体OCC 86.3%。

以两个主要渠道来看：线上占比27.7%、会员占比30.4%

酒店利润（GOP）

2022年酒店GOP率高达67.10%。

酒店净利（EBT）

2022年酒店EBITDA率高达52%



蔚徠酒店

杭州机场店

门店基本介绍

所在地区：浙江 杭州

房量： 161间

客房入住率（OCC）

疫情期间酒店开业一周出租率突破50%

因设备优异被指定为隔离酒店，隔离结束后首月出租率突破80%以上，超竞争圈50%以上

THANKS