旅 悦 集 团

柏纳酒店
标杆门店

旅悦 tripmod

门店详情

门店名称：柏纳酒店西湖文化广场地铁站店

门店地址：浙江杭州市拱墅区文晖路271号

产品风格：商务

门店体量：82间房

门店基础：2025年3月25日开始运营

配合程度：高



渠道情况



访客、订单量、出租率、销售额均远远大于竞争圈

数据来源：携程数据中心-市场分析

渠道情况



在门店不挂牌的情况下，曝光各级曝光仍远远大于竞争圈

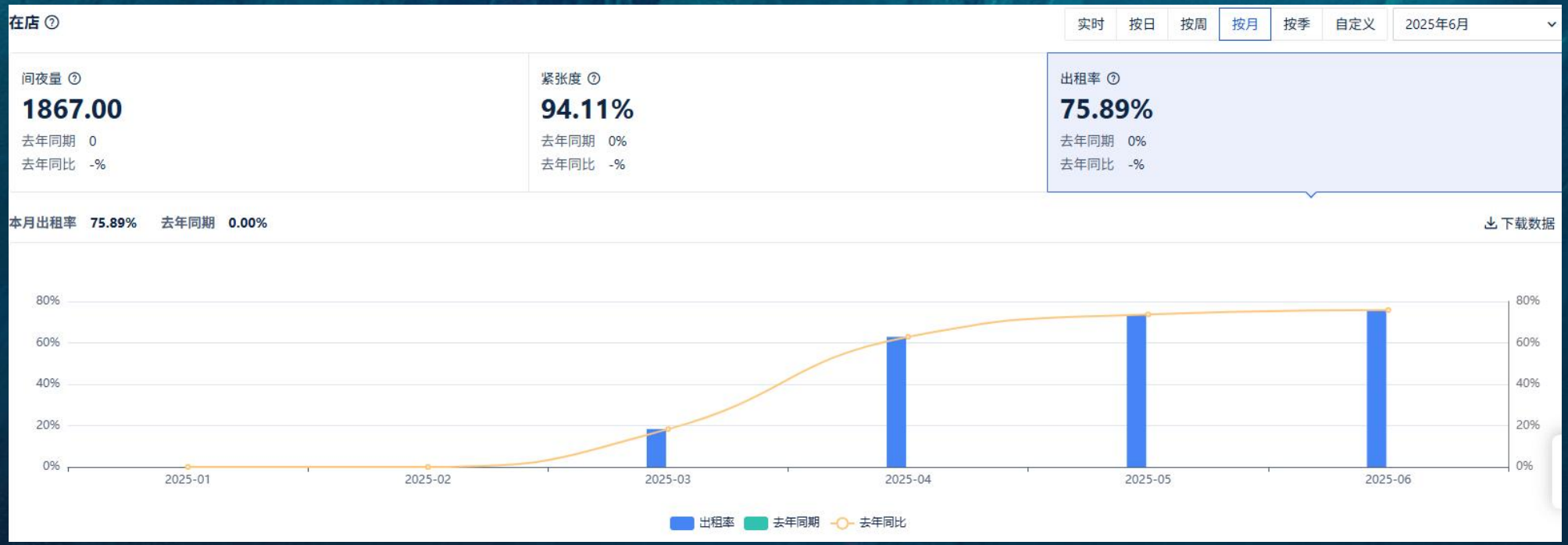
渠道情况



连续91位住客好评

渠道情况

3月底开业，4月即实现62%COCC，5月6月稳定75%+，真正的0爬坡



线下运营

1.每天坚持查房，留意细节卫生，巡视客房硬件，重点关注容易出现客诉的房间，及时采取预防措施；

2.客流高峰期在前台服务，关注客人需求，关注员工服务技能和服务意识；在前台给员工打样，主动热情，细致地服务客人，回访客人，拉近与客人关系，能带头售卡，留客；

3.每周参与前台，客房会议，复盘上周，规划下周工作；

4.每天关注近期房价和远期出租率，并及时调整，努力多挣每一块钱；

5.关注点评，尤其是差评，及时弥补店内不足；

6.给员工设置满房奖，夜间尽力留客，每天以满房为目标

线下销售

1.关注会员转化，督导每日售卡，每周开会复盘，制定周售卡目标；

2.每周与重点协议客户保证有接触，到公司走访或微信联系；

3.开发新的协议单位，每周拜访最低5家新客户；

4.拜访周边酒店，保持与销售经理有联系，互推客户

线下服务

1.入住欢迎礼（扇子，冰凉贴，清凉油）

2.提供自助茶饮，咖啡，冰块

3.免费行李寄存，接收快递

4.设置前台百宝箱（剃须刀，马桶垫，防噪耳塞，牙线，护理包，发箍）

5.离店伴手礼，赠饮（矿泉水，茶包，护手霜）





感　谢　观　看

THANKS FOR YOUR WATCHING