

2021

心悦·雅集 民宿酒店运营方案



品牌介绍

PART ONE

核心业务

PART TWO

案例分享

PART THREE

合作优势

PART FOUR

品牌介绍

>> About us

品牌定位

心悦雅集是一家以品牌经营为核心，以消费需求为导向；专注于为民宿行业订制运营+托管+项目合伙等多元化发展模式，为旅游度假消费者订制专属、舒适、高品质民宿的复合型文旅企业。



品牌介绍



品牌使命

聚焦品牌与消费需求，
打通民宿与消费需要的链接渠道，
赋能民宿，
为民宿主提供有竞争力的运营解决方案和服务。



品牌介绍



全国门店分布

- 丽江·束河店
- 大理·双廊店
- 泸沽湖·里格半岛店
- 泸沽湖·度若无云店
- 珠海·长隆小野家店
- 无锡·柏佳精品店
- 龙门·御鸣泉



品牌介绍



丽江束河店

丽江店是心悦雅集品牌的第一家店，也是品牌的起源。由心悦雅集团设计、建设、运营。该店位于玉龙雪山脚下的丽江束河古镇，距大研古城车程约10分钟，可眺望雪山胜景，离丽江三义机场约半小时车程。



品牌介绍



大理 双廊店

大理双廊店属于心悦雅集自投直营店，由心悦雅集团队改造设计、建设、运营。该店位于洱湖畔，离大丽高速出口仅2分钟车程，风景秀美，可在酒店内亲近洱海景色。



品牌介绍



泸沽湖 里格半岛店

泸沽湖里格半岛店由心悦雅集后期设计、运营。该店位于泸沽湖核心景区，近观湖景，离丽江约需4小时车程，风景如画，湖光山色尽收眼底。





品牌介绍

泸沽湖 度若无云店



度若无云店位于宁蒗永宁乡尼赛村索道旁1号，这里的建筑风格延续了摩梭族风格，共20间客房。轻奢、雅致、豪华三种不同房型满足不同住客需求，房间内可眺望泸沽湖景，顶楼观景平台更是风景无限，还有火遍民宿界的天空之境。





品牌介绍



无锡 柏佳精品店

无锡心悦·雅集柏佳精品度假酒店位于素有“小苏州”之称的荡口古镇内，由国内知名商业机构百联顾问携手法国波尔酒庄共同打造的文化精品度假酒店，为提高住宿品质，1300平方米的房间仅布置了9间客房；是文化与艺术的呈现，舒适与生活的体验，建筑空间围绕着大大小小的公共庭院一一展开。



品牌介绍



珠海 长隆店

珠海长隆店属于心悦雅集自投直营店，由心悦雅集团设计、建设、运营。该店位于珠海长隆景区旁，交通方便，酒店以亲子活动为主题，配合各类卡通人物，令房间整体温馨有趣，也是周边游玩的小憩之地，深得亲子家庭喜爱。



品牌介绍

惠州 御鸣泉



酒店豪华舒适的客房47间，均依山而立，宽敞明亮，房间自带私汤，在阳台就能直观山景，静看日落与星辰；酒店多个独立大泡池，有旅拍、专属下午茶、酒吧饮品等服务，满足朋友聚会、团建等订制服务，真正宅在酒店就能满足客人各种需求的民宿度假综合体。酒店别墅区有配套的娱乐设施和全套厨房用品，是享泡汤、寻美食的度假胜地。



心悦雅集 — 全民宿解决方案!



OTA 运营



新媒体推广



门店线下管理



OTA运营 服务目的

降低OTA运营成本，改善线上渠道布局，
驱动门店销售策略，提升业绩整体收益。





主流渠道稳准狠，长尾渠道全布局

1、主流线上渠道合作周期久、维度广

基于平台优势，执行团队与主流线上渠道的合作内容非常丰富，从单门店的基础运营，到行业运营，技术对接等等；从而可以有更多的机会为民宿创造价值。

2、关注中小型渠道特性，增加指向性合作

在服务过程中，根据民宿房源特性，针对性的向马蜂窝、美团、小猪短租、途家等容易被忽视的渠道进行上线、经营。

核心业务>>

OTA运营 我们的优势

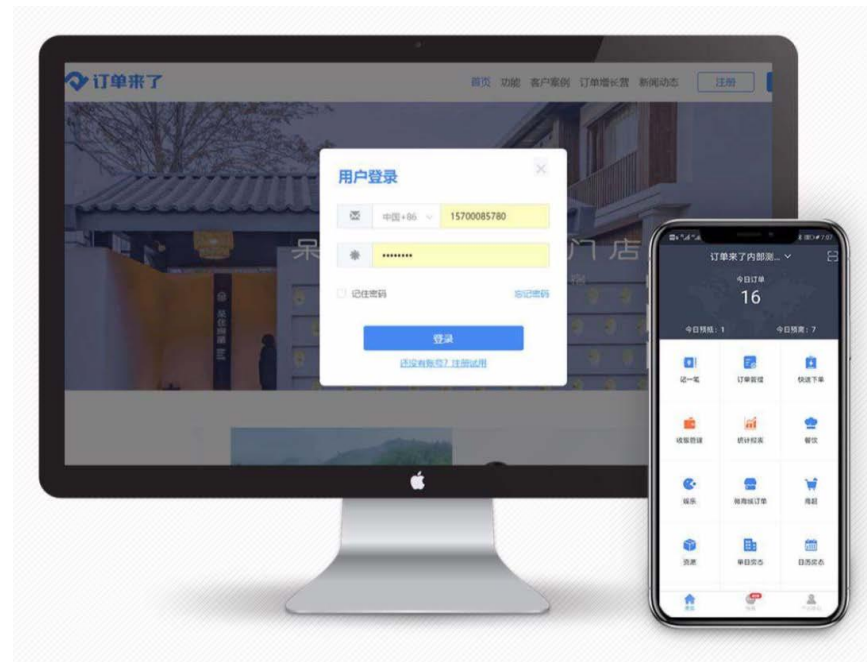
深耕民宿领域、熟悉平台规则

1、 行业敏锐度高

掌握行业渠道资源，快速发现、快速应对，将策略与执行互连，能迅速判断并作对应调整。

2、 执行团队来自渠道运营

团队熟悉携程、飞猪、订单来了、美团等多渠道的运营规则对民宿活动周期及需求谈旺季把握到位。



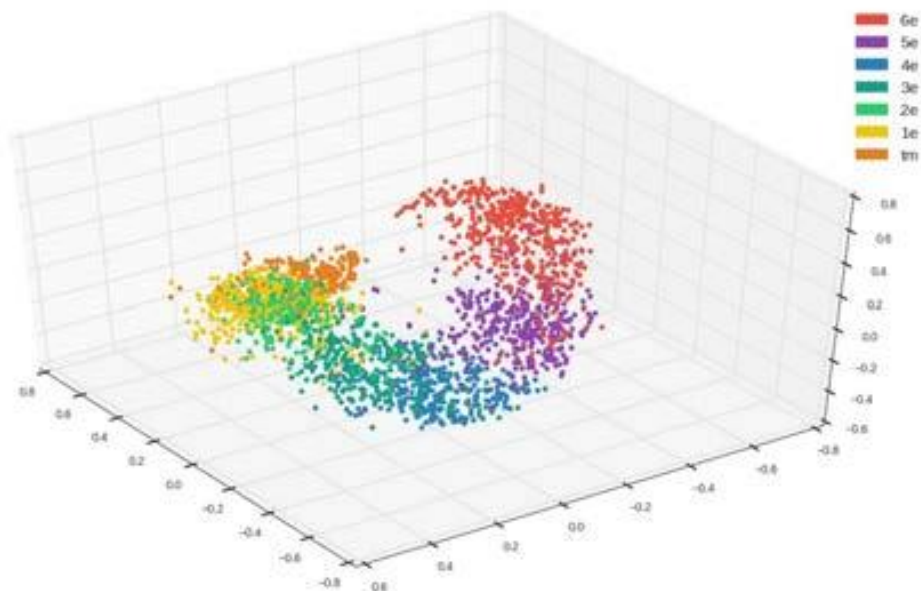
细致调研实时监测，技术支撑驱动营销

1、关注区域经营动态，多维度数据监测

商区、星级、房间数、开业时间、携程评分、飞猪评分、Booking.com评分、平均房价、房型数量、地址区域、设施设备（免费wifi、24小时服务、洗衣服务、会议室、餐厅、免费停车、游泳池、机场接送、咖啡茶具）

2、以后台数据为依据指导活动执行

通过用户原始数据，以AI作文本及关键词分析，发掘用户需求及痛点，制定差异化解决方案，以实现运营优化。



投放渠道优化：开通PMS直连，以收益为核心，优化渠道策略



订单来了 战略合作支持

静态信息优化：多维度了解民宿现状，以消费使用为导向优化体验

1

流量入口



排名、价格、挂牌、头图、星级、位置、点评分、关键词、特色标签

2

详情页



地理位置、特殊标识、房型图片、早餐、点评分、点评数、差评回复、服务项目、停车接机

3

预订支付



退房时间、付款方式、入住时间、最晚到店、时间、房间数量、取消规划、发票、优惠信息

4

支付入住



完成支付、与客人第一次接触沟通、了解客人需求、推荐酒店其他业态

5

入住点评



关注客户意见反馈、引导客人五星好评、指引关注后续酒店推广活动等

动态效果优化：实现监测数据变化，优化产品投放策略



酒店排名



搜索流量



提升星级



监督管控



预订转化



酒店服务分



活动报名



价格等级

人员配置：

1对1专属运营官

1对1运营策划总监

1位客户经理统筹项目

2位操盘手数据优化

运营早期：

- 1、民宿信息收集：渠道账号密码、周边竞品、游玩信息，渠道房型价格，内部设施宣传方案、图片收集。
- 2、整理信息：做竞品分析、产品分析、客源分析，制定上线计划，流量提升计划。

运营中期：

- 1、沟通民宿需求，同步运营现状及后续运营方案，民宿卖点提炼，PMS上架。
- 2、差异化定位，全渠道外网展示优化，全渠道价格策略梳理，活动策略梳理。
- 3、线上线下团队互动，门店接待及房控培训。

持续运营阶段：

- 1、各平台运营流量提升计划：主流渠道稳定提升，长尾渠道针对性布局。
- 2、评估周边市场平台渗透率，选择突破渠道，制定淡旺季销售计划。
- 3、制定长期排名及流量冲刺计划，月度复盘及过程阶段总结。

新媒体运营 服务目的

熟悉互联网种草生态，提升品牌议价能力，
内容驱动实现转化，低成本造就业绩增长。

新媒体运营

一、全渠道直营店搭建

PMS 直联：管理后台一键直连，多渠道订单详情清晰明确，监测新媒体渠道转化及内容优化。

公域流量：以品牌、产品为核心打造爆品，通过各大新媒体平台传播、引流、转化。

私域流量：运营会员系统、新媒体平台日常维护及粉丝福利等系统营销策划盘活私域流量，增加复购及打造分销系统。



新媒体运营

一、全渠道直营店搭建

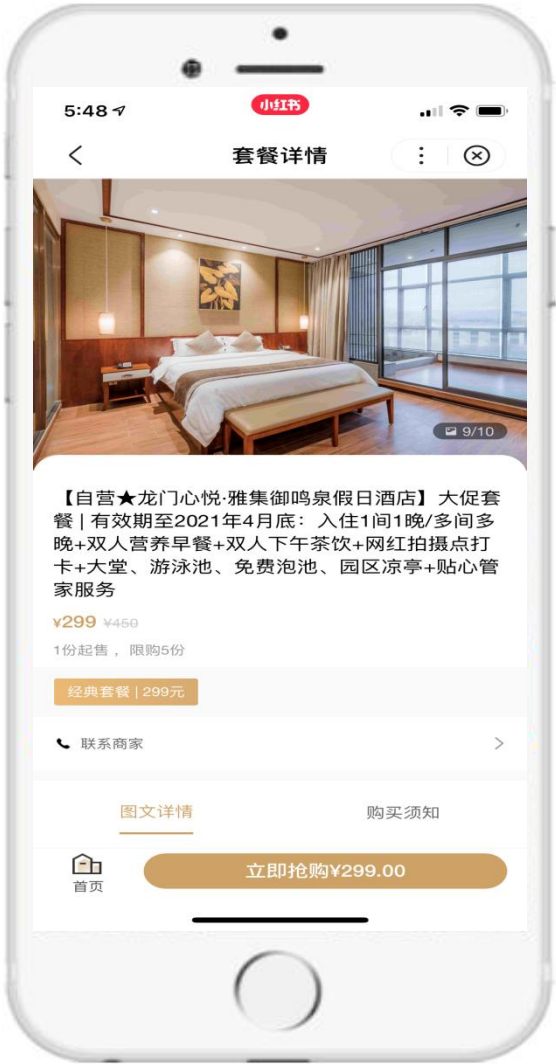
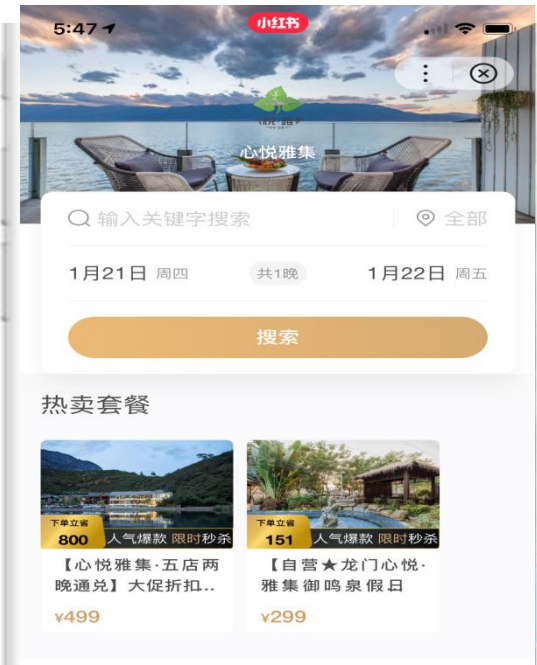
小红书

1 小红书直营店

小红书主页预订入口
直达商家预订小程序

地理定位预订入口
笔记内添加poi，方便粉丝跳转下单

SUBTITLE
订单直落系统后台，住客离店结算



新媒体运营

一、全渠道直营店搭建

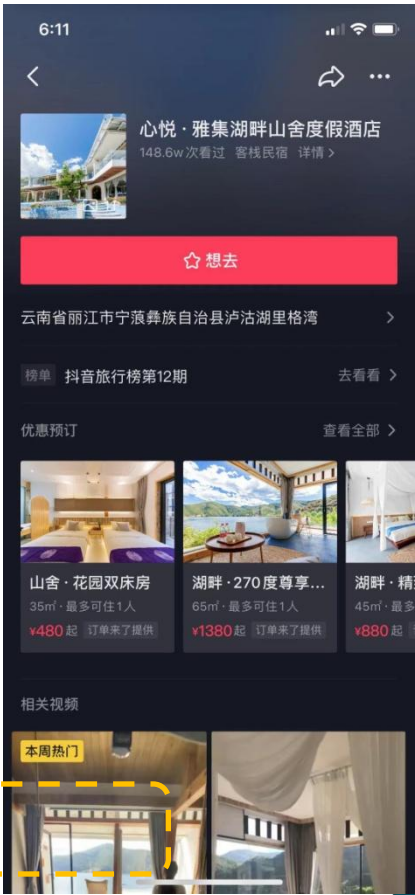


2 抖音直营店

抖音主页预订入口
酒店品牌号主页一键预订

地理定位预订入口
客人入住分享内容，poi定位跳转预订
页面

SUBTITLE
订单自动落入后台一键核销



新媒体运营

一、全渠道直营店搭建

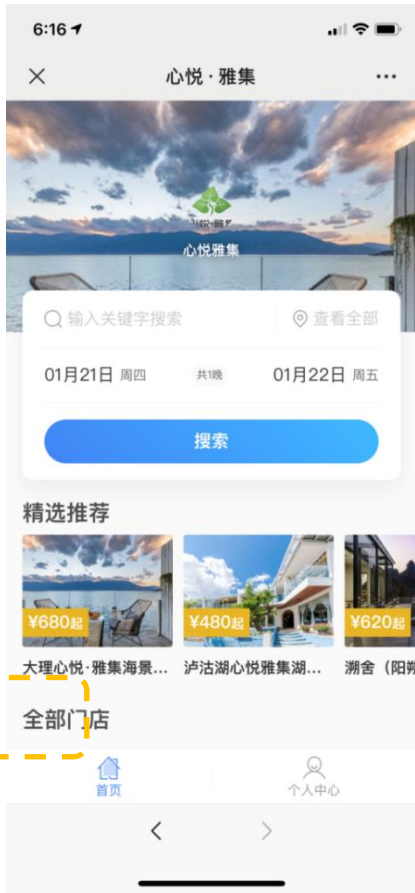


3 微信公众号直营店

微信公众号预订入口
酒店品牌号主页一键预订

地理定位预订入口
客人入住分享内容，poi定位跳转预订页面

SUBTITLE
订单自动落入后台一键核销

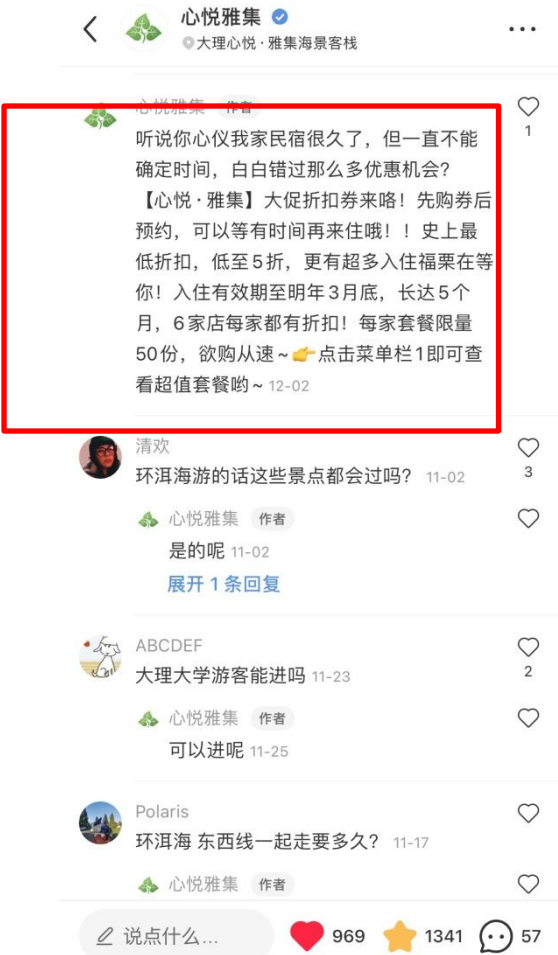


二、新媒体深度代运营

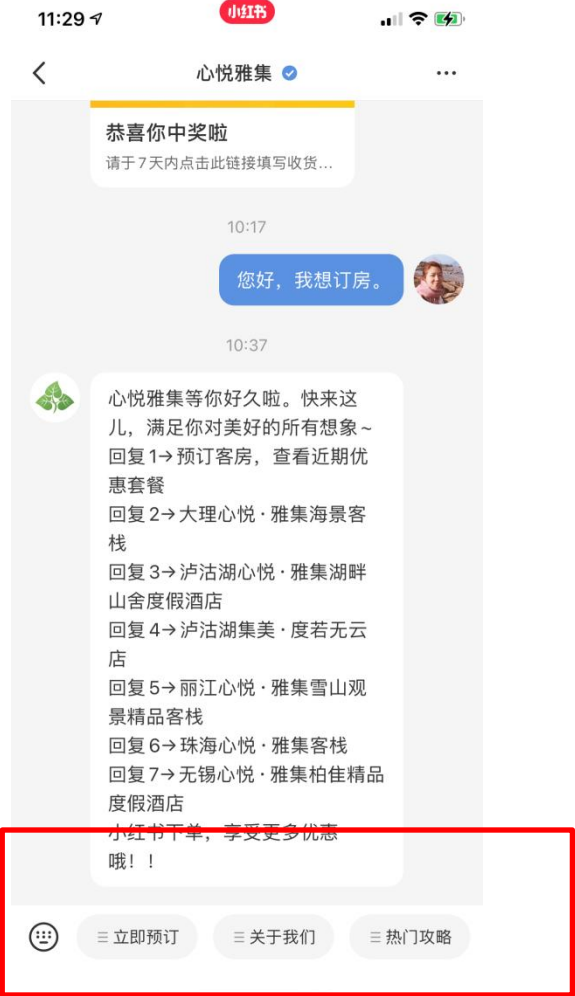
小红书

1 小红书品牌账号基础搭建

- 配置预订小程序
- 完善账号介绍
- 自定义logo
- 头图及账号描述



私信菜单栏

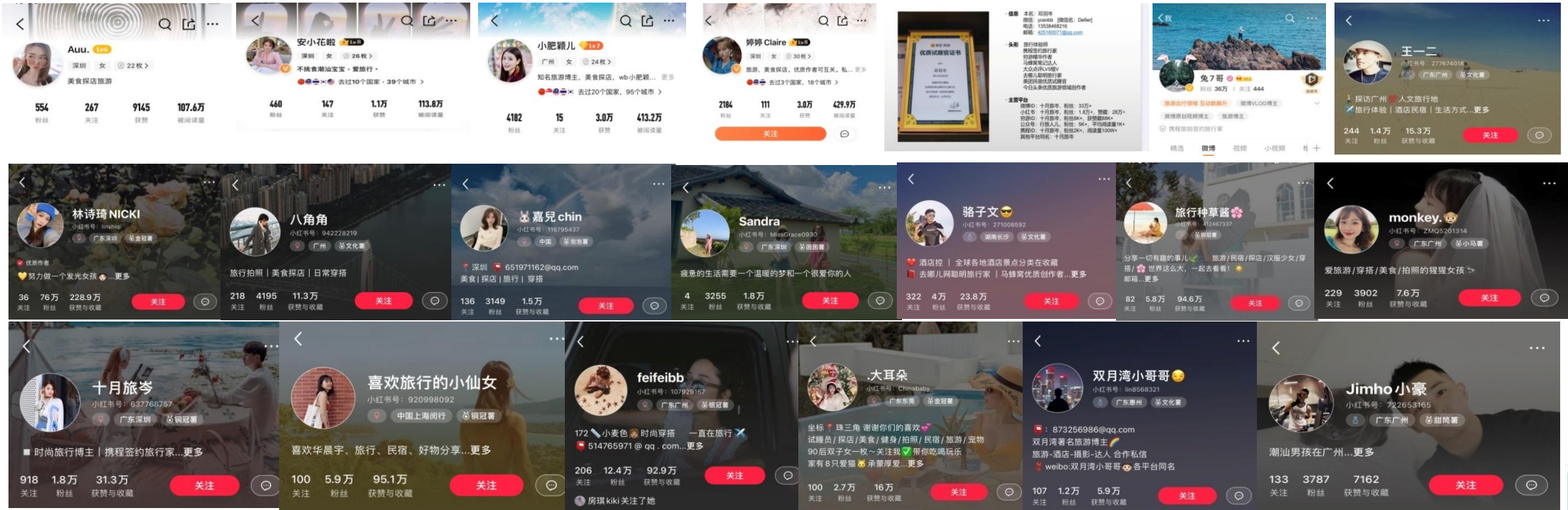


私信关键词回复等

二、新媒体深度代运营



2 小红书 达人探店



部分已合作达人

3 小红书 优秀笔记分享

- 旅行达人到店体验宣传，增加美誉口碑。
- 植入小红书垂直类热门关键词，实现新用户种草。
- 素人笔记配合种草，树立真实体验，提高搜索结果页面笔记渗透率。



二、新媒体深度代运营

小红书

4 小红书 公域流量转化 达人分销



婷婷Claire
为你挑选了一个好物



¥1688.00
价格 ¥1899

【¥1688 购豪华亲子套房+专业摄影!】龙门...



Zizi Zhou
为你挑选了一个好物



¥198.00
价格 ¥288

【御鸣泉】双人温泉舒心泡套餐



ya
为你挑选了一个好物



¥798.00
价格 ¥1188

B:【安心游】龙门心悦·雅集 御鸣泉



99酱
为你挑选了一个好物



¥578.00

【贵宾泡池房】拥私汤泡池



婷婷Claire
为你挑选了一个好物



¥299.00
价格 ¥498

【抢购】龙门御鸣泉假日酒店 | 打卡惠州网红点





二、新媒体深度代运营

1 微信公众号基础搭建

基础框架搭建



自定义菜单、关注自动回复
关键词回复、预订入口等

主题推文策划



主题内容撰写、品牌内容创作

主题推文策划



线下粉丝导游、社群、
粉丝群、朋友圈管理



二、新媒体深度代运营

2 日常品牌内容输出

- 结合民宿的业态及自身特色，周边消费人群需求，挖掘传播卖点。
- 追踪每月热点，结合营销节点，以海报或推广形式获得关注及流量。
- 以品牌为核心，挖掘与之相关的跨界合作，相互引流。





二、新媒体深度代运营

3 私域流量运营 粉丝运维



- 1、设置私信回复引导、评论互动及下单预订引导。
- 2、鼓励到店住客种草分享，挖掘更多真实口碑内容。
- 3、建立会员系统，发放会员福利或优惠，加强会员粘性，实现私域复购。
- 4、定期听取忠实粉丝建议，调整粉丝运营计划，最终实现粉丝分销。

新媒体直营店搭建
基础功能完善

运营早期：

- 1、新媒体直营店搭建，完善帐号介绍，自定义LOGO、头图及账号描述；企业预订小程序上线，私信关键词回复，咨询营销模板设置，poi开通直连。
- 2、

新媒体生态分析
制定内容传播计划

运营中期：

- 1、整理信息：做品牌分析、产品分析、客源分析，制定新媒体内容计划、转化渠道。
- 2、微信公众平台内容，小红书平台笔记数量，相关关键词、数据等情况进行调研，确定酒店传播方向及落地计划。

新媒体帐号代运营
持续公域+私域转化

持续运营阶段：

- 1、制定年度公域流量营销计划：主流渠道内容优化，其他渠道针对性布局提升。
- 2、制定私域流程玩法，会员系统建立。选择突破渠道，制定淡旺季销售计划。月度复盘及过程阶段总结。

核心业务>>

新媒体运营 人员配置



运营总监

整体方向把控

酒店卖点挖掘、整体调性和内容方向把控



数据主管

账号数据监控

帐号转化工具设备，内容数据 及订单数据监控



内容主管

日常图文审核

负责日常内容图文审核，把控每篇图文质量



专属主编

日常图文撰写

负责按预排期撰写日常图文，并结合数据进行优化

门店线下运营 服务目的

改善业态提升服务，优化团队系统管理，
增加门店业态收入， 打造产品服务闭环。



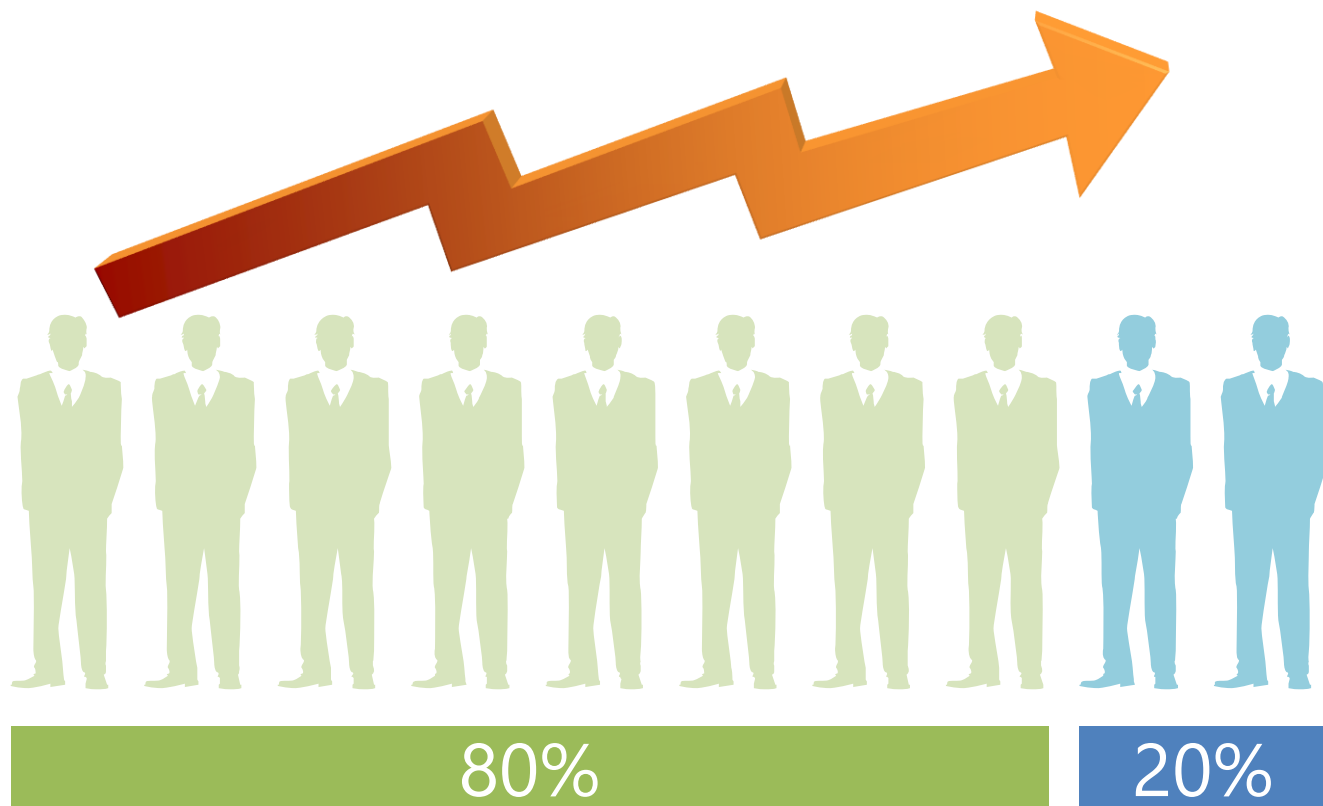
门店线下运营

一、核心卖点提炼 业态设计优化



门店线下运营

二、团队搭建 服务优化



1、团队搭建

为保证团队的专业性，心悦雅集与多间院校达成战略合作，输出专业技术人才，后期将以心悦雅集龙门御鸣泉为培训基地成立商学院，为民宿主提供优质对口人才。

2、服务优化

多年多地深入了解民宿行业需求，体验行业痛点，为非标住宿领域打造标准服务流程，为优化服务提供系统保证。

门店线下运营

三、服务细则 人员配置



心悦雅集——案例分享



龙门御鸣泉 运营案例分享

背景：

- 1、库存47，ADR 450
- 2、惠州 沙迳高沙郑田村（ 偏离县城中心区20公里）
- 3、无任何活动覆盖，以线下散客到店为核心流量
- 4、疫情后依托第三方运营OTA及旅行社，总占比8%。

动作：

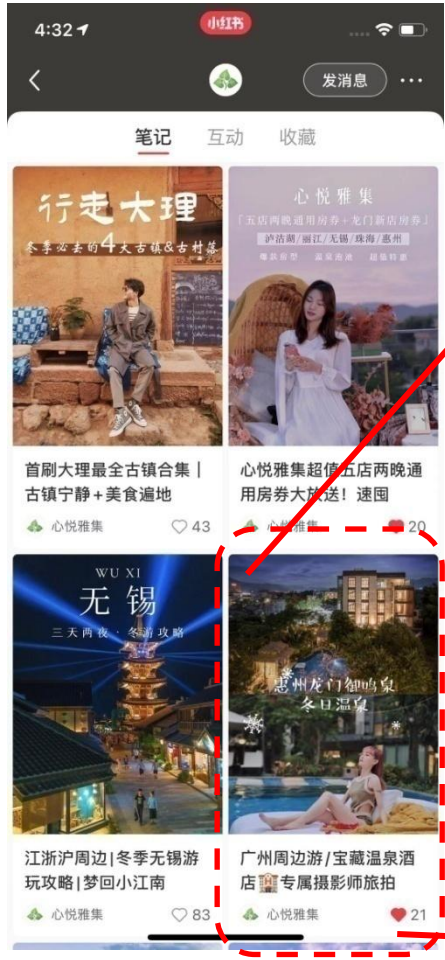
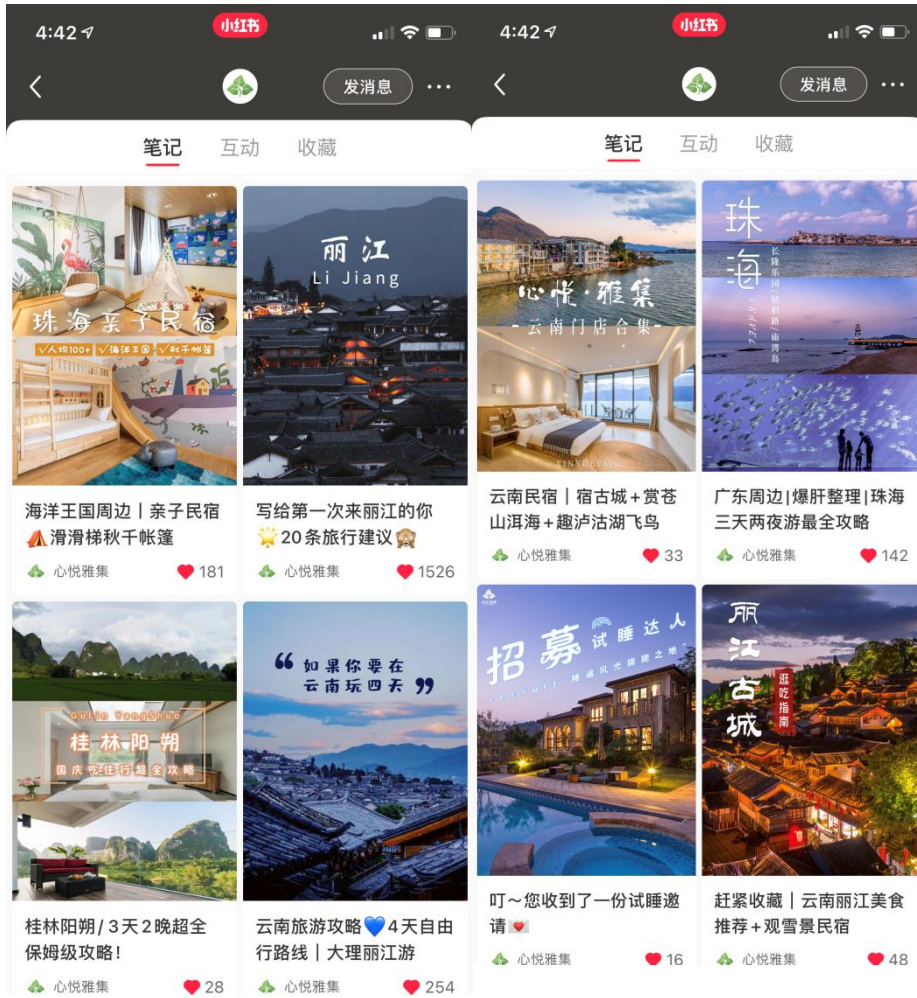
- 1、携程/飞猪/小猪/有赞更名
- 2、优化业态/小红书达人/微信公众号引流推广
- 3、门店线下形象重新改造/员工服务优化培训
- 4、全渠道上架流量活动/主题策划活动
- 5、申请精选标/，网红温泉、旅拍、亲子

结果：

- 1、PV、UV增长迅速/爆光转化优/ADR 700
- 2、市场热度高/当月携程排名第1名。



龙门御鸣泉 运营案例分享



运营首月携程流量/GMV有明显提升

流量概览

昨天 过去7天 过去30天 2020-12-02 - 2021-01-05

浏览量 (PV) 访客量 (UV)

全部 APP PC H5

详情页浏览量



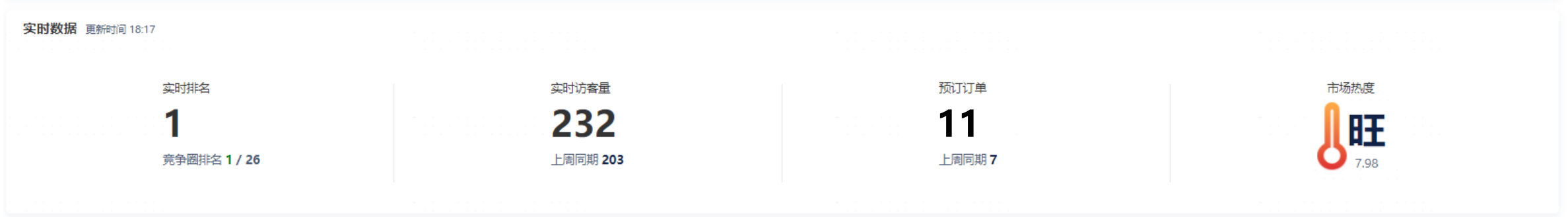
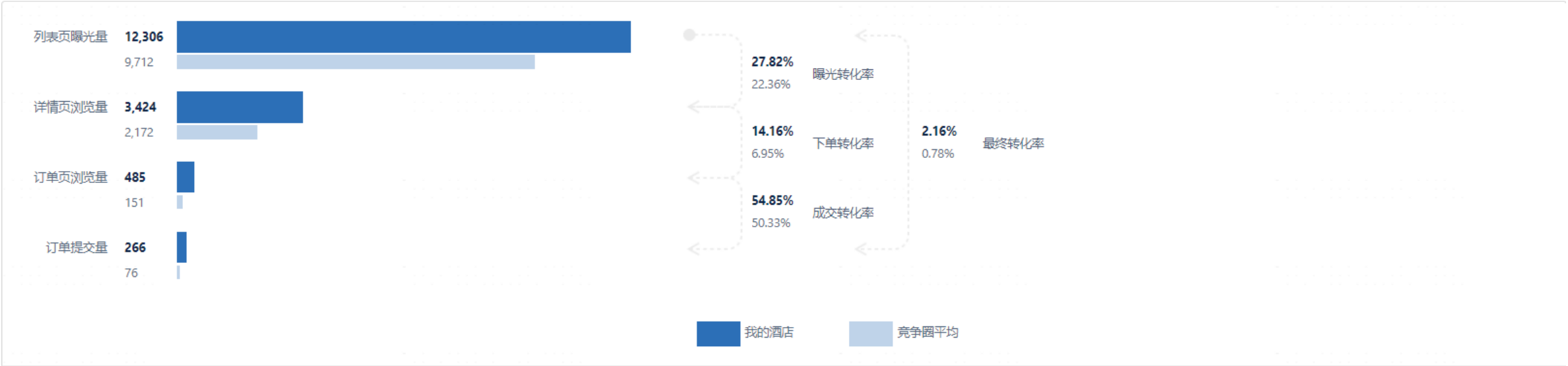
龙门御鸣泉 运营案例分享

APP流量及转化

来自列表页 来自非列表页

昨天 过去7天 过去30天

2020-11-30 ~ 2020-12-30



大理海景客栈 运营案例分享

背景：

- 1、库存14，ADR 550
- 2、云南大理 白族自治州大理双廊镇北（洱海边）
- 3、以线下散客到店为核心流量
- 4、依托第三方运营OTA占比10%左右

动作：

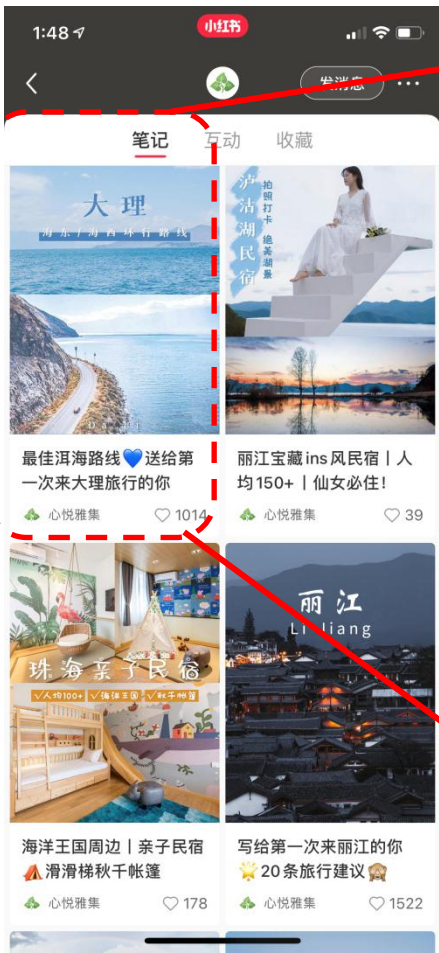
- 1、携程/飞猪/小猪/有赞更名
- 2、优化业态/小红书达人分销/微信公众号、朋友圈引流
- 3、门店线下形象重新优化
- 4、全渠道上架流量活动/主题策划活动
- 5、申请精选标签/海景、视野环境、管家服务

结果：

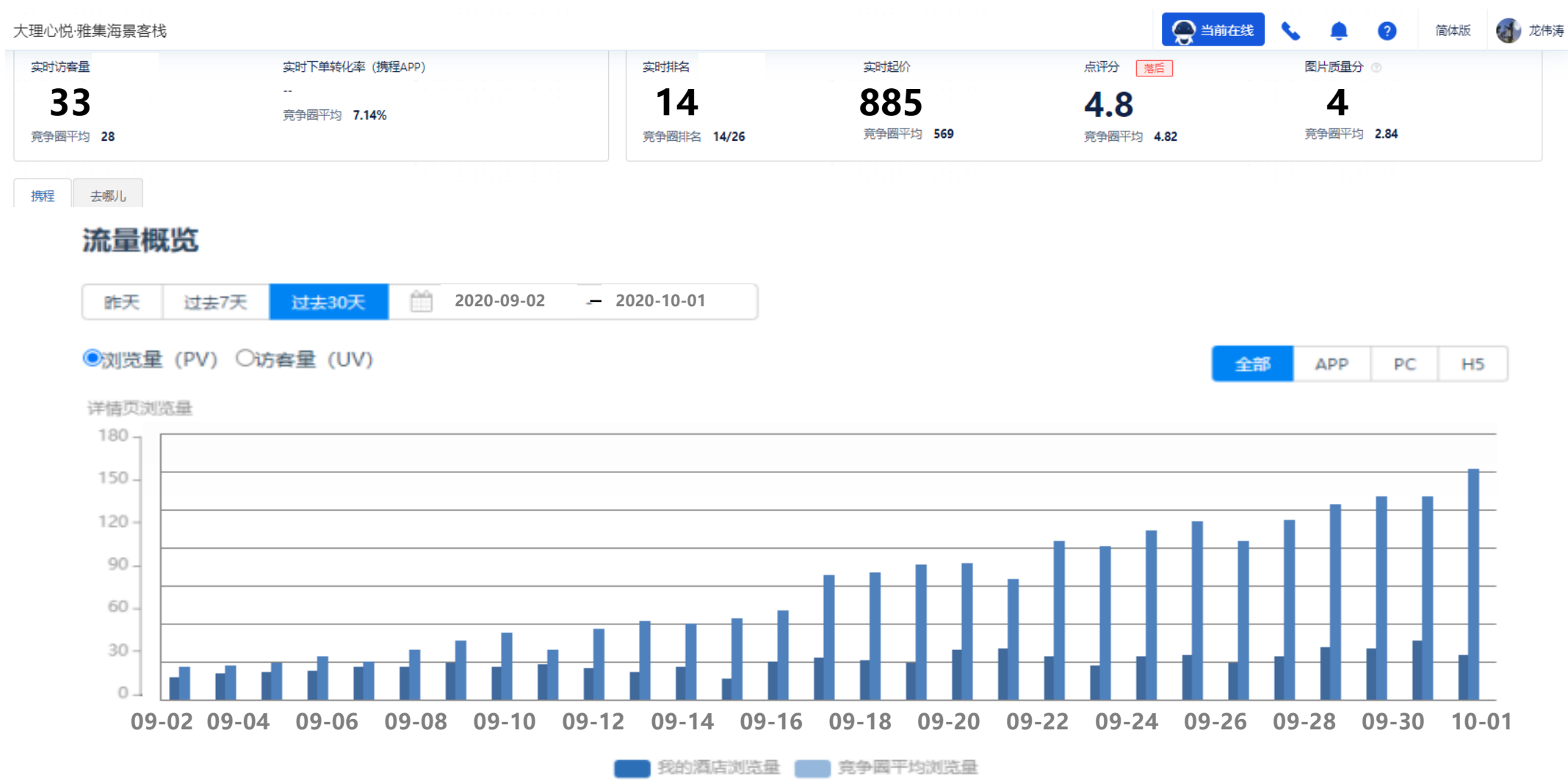
- 1、PV、UV增长迅速/爆光转化优/ADR 1200
- 2、市场热度持续/当月携程排名第9名。



大理海景客栈 运营案例分享



大理海景客栈 运营案例分享



大理海景客栈 运营案例分享



实时数据

更新时间 18:17

实时排名

9

竞争圈排名 1 / 26

实时访客量

198

上周同期 203

预订订单

7

上周同期 7

市场热度

平

7.34

评分反馈

泸沽湖里格半岛店 运营案例分享

背景：

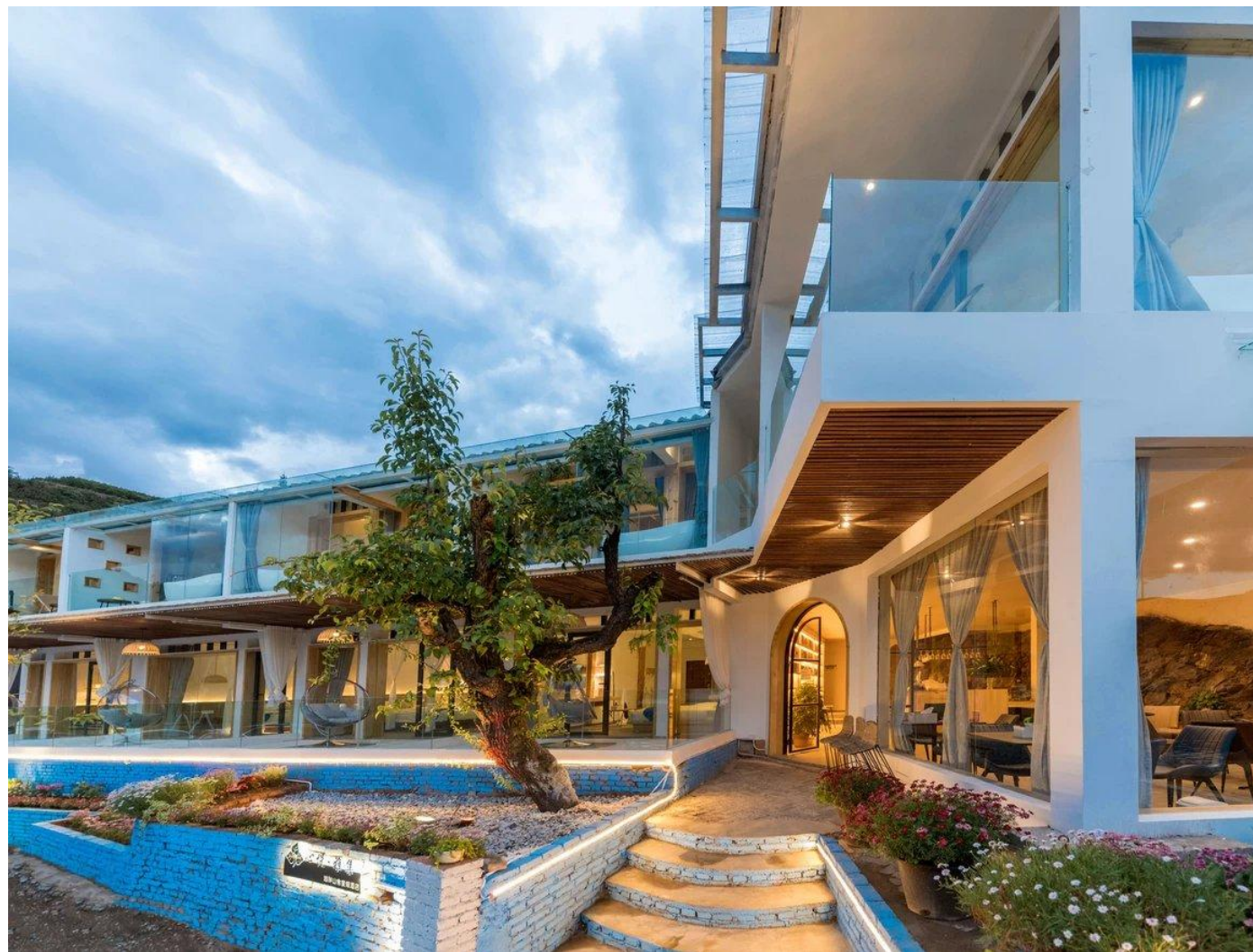
- 1、库存15，ADR 250
- 2、云南泸沽湖 宁蒗县里格村（泸沽湖景区内）
- 3、无任何活动覆盖，以线下散客到店为核心流量
- 4、没有上线OTA运营

动作：

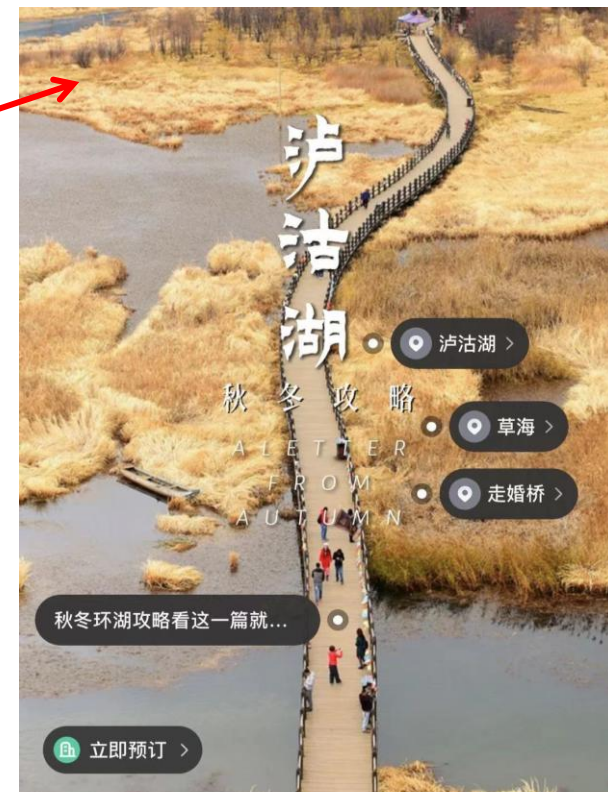
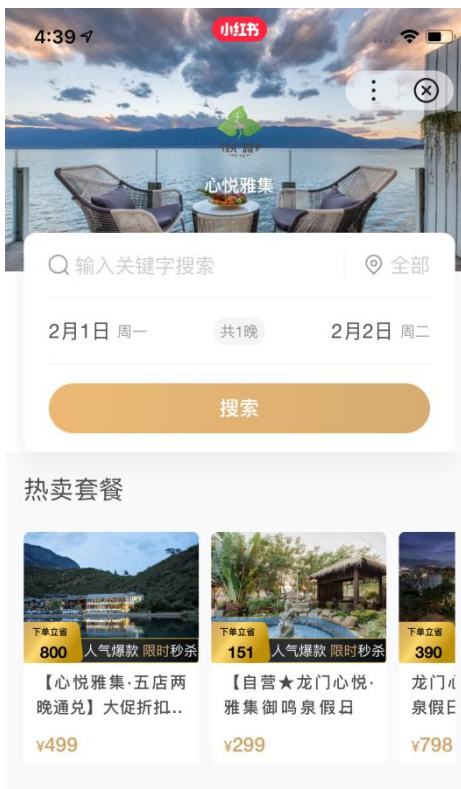
- 1、携程/飞猪/小猪/有赞更名
- 2、门店线下形象重新改造/管家服务优化
- 3、小红书笔记/达人分销/微信引流
- 4、全渠道上架流量活动/主题策划活动
- 5、申请精选标签/景观、湖景、早餐

结果：

- 1、PV、UV增长平稳/ADR 800
- 2、市场热度持续/当月携程排名第4名。



泸沽湖里格半岛店 运营案例分享



云南旅行🍁秋冬泸沽湖环湖🔍超全景点路线
泸沽湖，一半在四川，一半在云南~既是📷摄影爱好者的天堂，也是旅客向往的胜地
秋日或即将迎来的☀️冬天里，📍泸沽湖 环湖旅行

👉 说点什么...

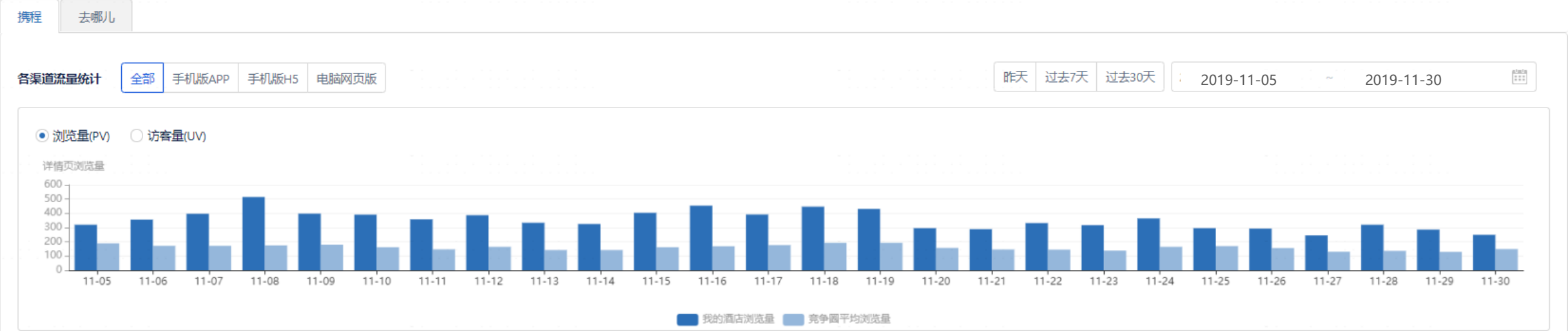
 38

☆ 3

41

泸沽湖里格半岛店 运营案例分享

运营首月携程流量/GMV有明显提升



泸沽湖里格半岛店 运营案例分享

泸沽湖心悦·雅集湖畔山舍度假酒店

当前在线



简体版



龙伟涛

诊断报告 为您提供日报、周报，及数据下载功能。

日报

周报

下载中心

数据诊断 为您检测今日实时及昨日数据表现情况，结合竞争圈给您更有效的经营建议，助您领军竞争圈



我的数据表现

学习竞争圈(4)

我的不足(0)

过去7天共有18个间夜、35个访客流失，流失订单总金额¥18,253。已为您找到竞争圈的优秀秘籍，可多多学习。

提供礼盒

10家竞争圈酒店平均设置了2个礼盒，我的酒店还未设置。联系业务设置礼盒，可吸引更多客人。

打开自动接单

1家竞争圈酒店设置了自动接单，预计平均接单时长缩短25%。

设置自动接单

在5分钟内确认订单

竞争圈平均5分钟确认订单比例为98%，我的为97%。客人等待时间越久，越可能会取消订单。尽快接单，防止订单流失。

查看未处理订单

实时数据 更新时间 11:48

实时排名

4

竞争圈排名 15 / 22

实时访客量

7

上周同期 1

预订订单

5

上周同期 0

市场热度



泸沽湖里格半岛店 运营案例分享



心悦雅集—合作优势

全托管



1

多年民宿运营经验，熟悉行业市场发展
全国多地成功托管案件，自带品牌流量

2

深入研究OTA全平台玩法，熟悉互联网生态，擅长OTA运营及新媒体内容转化

3

制定业绩增加计划，提升民宿入住客单价，保证民宿客源，保障民宿主收入

4

透明财务管理制度，明确收益分配与责任，合作零投诉，全托管省事放心



COSHAZE
心悦·雅集