

重塑新一代住客体验

2017 中国酒店营销峰会

6月7日-8日 上海

6月7日(周三)

09:30 - 09:40 开篇演讲：重塑新一代住宿体验

共享经济和数字化智能化在重新塑造着酒店体验。消费者需求的变化是驱动酒店业变革的根本。从商务客人到休闲客人，从家庭出游到千禧一代，酒店住客的构成变得日益多样化。同时，技术创新也在驱动着酒店与客人交互方式的变革。在满足基础的住宿需求以外，酒店如何构筑衍生场景，为住宿提供更加丰富与独特的服务？

演讲嘉宾：

环球旅讯 首席商务官 王京

09:40 - 10:05 主题演讲：2017 中国酒店业趋势展望

中国酒店业在跌入谷底之后，渐有回暖迹象，但由于入住率的长期低迷，市场供大于求，产品同质化，以及租金成本居高不下等难题困扰，酒店业仍未彻底摆脱经营困境；存量市场巨大，酒店的产品如何升级迭代，仍待破局。

通过对中国酒店业经营数据的分析，来看看中国酒店业未来变革的机会在哪里？多种住宿方式融合的道路又将如何走？

演讲嘉宾：

中国旅游协会 秘书长兼副会长 张润钢

10:05 - 10:50 CEO Talk : 住宿业的延展、融合与变局

中国住宿业市场格局正在发生着革命性的变化，消费需求的升级，以及新一代消费群体的崛起，酒店在满足功能性的需求之外，还需要考虑产品的体验性与生活化。

酒店在巨大存量市场的新业态之下，资源与客源要如何整合与消化？传统住宿业与共享型的非标准住宿要如何互相借鉴与融合？从酒店延伸至短租、长租和共享办公等领域，面临着哪些机遇与挑战？

座谈嘉宾：

首旅如家 总经理 孙坚

温德姆酒店集团 大中华区总裁 刘晨军

主持嘉宾：

环球旅讯 CEO 李超

10:50 - 11:20 茶歇交流

11:20 - 11:45 主题演讲：如何洞察新生代消费者需求，升级住宿体验？

中国住宿业市场格局已经发生了革命性变化，最为关键的是年轻一代接替了年长一代。

新生代消费者已有了足够的财富支配能力，直接跨入了终端消费人群；他们追求快乐的生活方式和工作方式，愿意为文化、为个性化、高品质的服务和产品买单。

这为酒店业带来了各种挑战，也为其打开了机遇的大门：酒店有机会以新颖、趣味化的方式与这一代人互动，创建个性化的出行体验，满足千禧一代的需求。

演讲嘉宾：

洲际酒店集团 大中华区宾客忠诚度营销及战略合作首席总监 谭裴德

11:45 - 12:30 CEO Talk：国际酒店品牌如何更好满足本土消费者的需求和体验？

大中华区领衔亚太区市场已经成为众多国际酒店集团业务的重要增长点，加码中国市场也成为国际酒店巨头的必然选择，与本土酒店集团展开深度合作是其中一种方式。

国际酒店品牌在与本土酒店合作中，要如何借力发挥双方所具备的优势？而在产品和营销方面，国际酒店品牌又要如何保持自身品牌特性的同时，更好地满足中国市场消费群体的本土化与个性化需求？

座谈嘉宾：

东呈国际集团 董事长兼 CEO 程新华

华住酒店集团 执行副总裁 孙武

希尔顿欢朋（中国） 总裁 王伟

维也纳酒店集团 首席品牌营销官 刘可

主持嘉宾：

环球旅讯 首席商务官 王京

12:30 - 14:00 午餐交流

14:00 - 14:25 主题演讲：亚太与中国——解析海外及中国热点市场业绩与挑战

亚太各市场的酒店表现各有千秋，中国酒店业自 2013 年以来在理性消费回归的驱动下，经历下滑、复苏、趋稳，现在是否乐观上升？不同的区域、不同的级别、不同的热点与挑战。STR 以第一手的精准数据为依据，为酒店人解析市场发展趋势，帮助酒店人做出更佳商业决策。

演讲嘉宾：

STR 亚太区总监 叶朋勤

STR 中国区经理 刘博

14:25 - 15:10 圆桌座谈：从酒店营销到目的地营销

中国大众旅游正在从观光旅游为主向休闲度假领域过渡，“逆城市化”开始流行，度假酒店不仅是住宿的场所，也可以是旅游目的地；卖给客户的不仅仅是一个房间，更多的是一种旅游体验。

度假酒店的产品设计上要如何与不同地区的文化或者地域特色进行有效融合，让客人感受到 Travel Like a Local？又该如何与当地的旅游资源形成联动的机制，借势营销？在移动大势下，又如何为旅客打造无缝的数字化度假体验？

座谈嘉宾：

海航璞蔚旅游有限公司 总裁兼 CEO 夏农

红树林度假世界 执行总裁 陈孟超

恒大酒店集团 副总经理 唐伟良

猫途鹰 中国区首席商务官 朱明

Club Med 大中华区副总裁-市场及数字营销 陈颖

主持嘉宾：

Yearth Group 创始人兼 CEO 夏轶

15:10 - 15:35 主题演讲：特色精品酒店与文化旅游街区（小镇）的新生态

在经济层级与消费分层更加细分的中国大住宿业宏观背景下，多层级的市场细分也日趋成熟，从而催生出多业态的住宿形态。小而美、文化主题、精品设计、城市民宿迎来了市场良机。与此同时，城市文化街区、文旅小镇、特色小城镇的发展也为小型住宿业态的发展找到了良好的结合点。君亭酒店在南京夫子庙创意提出建设小型精品酒店部落，找到了与文化旅游街区完全结合的住宿业态发展模式。

演讲嘉宾：

君亭酒店 执行总裁 甘圣宏

15:35 - 16:05 茶歇交流

16:05 - 16:30 主题演讲：飞猪如何利用未来酒店全场景信用消费 用大数据 深挖旅行享乐需求

飞猪未来酒店基于阿里生态圈超 4 亿的活跃用户数据，建立了一套旅行行业的信用体系。基于此体系，飞猪给消费者提供以酒店为核心场景的吃住行游购娱全业态的信用消费。飞猪利用大数据自运营工具赋能酒店，让酒店自己运营酒店，提升酒店收入，同时，也令消费者体会到更多度假中的旅行享乐主义。

演讲嘉宾：

飞猪 酒店事业部总经理 黄宇舟

16:30 - 16:55 主题演讲：分享经济下的住宿行业如何通过碎片化经营，提升用户体验？

住宿分享的兴起，带动了酒店的创新与转型，中长租公寓成为市场新热点。同时休闲旅游市场的飞速发展、游客出行方式及诉求发生了巨大的改变。分享住宿如何紧扣中长租公寓用户的习惯及特征，提供传统酒店无法满足的差异化服务，打造创新住客体验？

演讲嘉宾：

途家 资产运营事业群总经理 胡隽

16:55 - 18:20 特色环节：“2017 创新住宿产品奖” 展示&评选

自 Airbnb 出道以来，越来越多的非标住宿产品开始走进旅行者的视野。在个性化和本土化方面与传统酒店的诸多差异化，不仅让它们备受千禧一代们青睐，更让不少创业者和投资人前仆后继加入创新阵营。

届时，经过前期审核和筛选的入围者，将在 8 分钟时间内面向全场 550+ 酒店旅游业代表及 4 位资深评委，展示他们的创新力量，逐鹿“环球旅讯 2017 年度住宿创新产品”奖项。

入围企业：

康藤旅游 CEO 唐素君

浙江开元曼居酒店管理有限公司 总经理 殷乾元

西安尚俭酒店管理公司 联合创始人兼 CEO 崔红波

小猪 创新业务部副总裁 孙朝晖

华住漫心酒店 副总经理 杨耀辉

雅诗阁中国 销售市场部副总裁 林晓琼

评委：

君亭酒店 执行总裁 甘圣宏

速 8 酒店集团 高级副总裁 徐钊

莫林酒店集团 CEO 王长春

盈蝶咨询 CEO 胡升阳

18:45 - 20:30 交流晚宴

6月8日(周四)

09:30 - 12:15 Workshop 主题工作坊

工作坊一：【花园层宴会厅 D+E】

09:30 - 10:00 主题演讲：开启酒店行业全场景智慧营销

概述：消费者需求的变化是驱动酒店业变革的根本，而数据又是信息时代的黄金资源，腾讯通过 18 年的数据积累，了解酒店消费用户群的习惯与偏好。在互联网重塑中国旅游酒店行业大背景下，腾讯应对旅游行业酒店营销痛点，开启腾讯全场景智慧营销，帮助旅游酒店行业深度挖掘目标人群，提高到店消费转化率。

演讲嘉宾：

腾讯 网络媒体事业群品牌行业群总监 谢锐

10:00 - 10:30 主题演讲：用技术运营推动酒店变革

移动互联网时代，客人的预订习惯已经从线下和 PC 端转移到移动端。技术运营将会成为推动酒店变革的一个全新方向：移动 PMS 将如何提升酒店运营效率？移动支付，智能应用，会员整合等应用可以衍生哪些新的体验场景？电商平台有哪些优化举措，可以推动线上预订销量的提升？

演讲嘉宾：

杭州绿云 董事长兼 CEO 杨铭魁

10:30 - 11:00 茶歇

11:00 - 11:30 主题演讲：百度如何帮助酒店打造住客体验闭环

“连接人和服务”在重塑新一代住客体验中，是至关重要的一环。百度如何通过“信息”与“技术”，打造住客在酒店不同场景之间的差异化体验，从入住前“身临其境”的体验，到入住后“智能酒店”的体验，提升客户体验，进而助力酒店营销。

演讲嘉宾：

百度 整合营销策略旅游行业高级总监 凌启程

11:30 - 12:15 嘉宾座谈：针对新一代住客，酒店如何赢得更多预订和转化？

新一代住客在数字化、个性化以及体验等方面给酒店方提出了更高的要求，而随着移动互联网的快速发展，旅客的酒店预订决策时间变得越来越短。酒店要如何为旅客提升便利度与创造个性化的体验，以此赢得更多的预订？而在与旅客的不同接触点上，又该如何增强与旅客的互动，让自身的品牌与服务更加深入人心，提升用户的转化率？

座谈嘉宾：

开元酒店电商公司 CEO 傅全勇

住友酒店集团 市场营销副总裁 姚赞锋

品友互动 创始人兼 COO 谢鹏

上海璞砺营销咨询 商业咨询高级经理 鲁为

嘉宾主持：

王京 环球旅讯 首席商务官 王京

工作坊二：【花园层宴会厅 A+B】

09:30 - 10:00 主题演讲：酒店如何捕获千禧一代的网络订单

千禧一代逐步走入社会，进入各家公司，他们的消费习惯是通过垂直搜索、社交媒体和各点评攻略网站所养成的。酒店想要捕获这样一批消费者，所要做出的市场活动就需要进行改变，让酒店的官网价格出现在 Google, Facebook 还有 TripAdvisor 上面吧，让酒店的市场营销出现在这批新客人最常出现的地方。把酒店的直销直接展示在千禧一代面前。

演讲嘉宾：

德比软件 联合创始人兼 CEO 张焕杰

10:00 - 10:30 主题演讲：如何通过行为数据提升新一代住客体验

增长的概念对互联网人已是耳熟能详，面对如今的存量时代，面对千禧一代在共享经济与数字智能化下的多元结构，酒店行业如何通过提升住客体验拉动用户与收入的增长？如何在用户转化的关键路径通过提升住客体验提高转化率？如何通过精细化的渠道追踪从来源、行为找出提升住客体验的关键点？商品、产品、用户、流量，行为数据给你最终的答案。

演讲嘉宾：

GrowingIO 创始人 & CEO 张溪梦

10:30 - 11:00 茶歇

11:00 - 11:30 主题演讲：适应新一代住客体验的收益管理策略

从商务客人到休闲客人，从家庭出游到千禧一代，酒店住客的构成变得日益多样化，收益管理人士如何看待这一变化的？本次分享中，我们将介绍收益管理策略如何在新一代住客体验的变革中与时俱进，酒店管理者如何从战略到执行层面推进收益管理策略。

演讲嘉宾：

IDeaS Revenue Solutions 亚太及中国区咨询总经理 王越

11:30 - 12:15 嘉宾座谈：酒店声誉管理-如何把握你的生命线？

酒店经营者在过去几年逐渐意识到，积极主动处理客人的点评能提升酒店的整体收入，酒店管理层的对客人点评的反馈正在上升。酒店要如何获取实时的点评数据，并给予及时回复，提升住客体验？又该如何依赖技术和声誉信息来测量和分析数据、设定基准和追踪点评，持续优化产品与服务？

座谈嘉宾：

广州白天鹅宾馆 总经理助理 陈曦

途说 创始人 & CEO 黄文杰

国双科技 华北总经理 谢心宇

嘉宾主持：

环球旅讯 CEO 李超

12:15-14:00 午餐

14:00-14:45 CEO Talk：渠道与酒店新型合作关系的探索之路

OTA 在酒店领域的竞争异常激烈，携程入股艺龙，收购去哪儿之后，OTA 们在酒店资源上的争夺已经不再局限于价格战，而是不断向上游的 PMS、声誉管理和收益管理等方面延伸。

酒店要如何摆正姿态，将控制权掌握在自己手中？OTA 如何利用自身的大数据与技术革新，帮助酒店实现更加精准的客户细分与市场定位？又该如何打造与酒店行业健康的合作关系？

座谈嘉宾：

携程旅行网 首席运营官 孙茂华

飞猪 副总裁 蔡永元

美团点评 住宿事业部总经理 郭庆

金陵酒店管理公司 总裁助理 殷颖

洲际酒店集团 大中华区分销策略总监 邵子嘉

主持嘉宾：

旅游族 亚太区总裁 洪维

14:45-15:10 主题演讲：新一代收益管理工具：如何借助大数据重新定义收益管理？

酒店房价“海鲜价”，让多少酒店宁可坐失“收益”良机也不敢轻易调整策略？看新一代收

益管理工具，如何通过大数据和人工智能技术带来的全新价格优化策略，重塑住客与酒店之间的价格信任感，简单易行提升收益。

演讲嘉宾：

众荟信息 CEO 林小俊

15:10-15:55 圆桌座谈：走出客房

住宿的需求逐渐延伸出更多的线下消费场景，酒店要如何针对自身的品牌定位，增加与其客户群体相匹配的附加服务？在住宿的场景中，又要如何挖掘附加服务的需求，才能更好地实现交叉销售，提升酒店的收益？

座谈嘉宾：

首旅如家 资深副总裁 邵国峰

亚朵集团 市场副总裁 郑晓波

春秋投资 总经理 陆荣华

青普旅游 CEO 杨雪山

主持嘉宾：

华住酒店集团 高级副总裁 朱明生

15:55-17:35 特色环节：“2017 酒店创新营销奖”展示&评选

作为 HMC 特色环节，“2017 酒店创新营销奖”旨在评选出年度最具创新的酒店营销案例。5 家经过前期初选的酒店，将在限定时间和参会嘉宾分享其创新营销案例。在回答点评嘉宾的提问后，最终将由现场观众投票和评委打分分别评出“2017 酒店创新营销最具人气奖”

和“2017 酒店创新营销冠军”奖项。

入围企业：

铂涛信息技术（广州）有限公司 首席营销官 路昉硕

洲际酒店集团 大中华区市场销售部品牌总监 高原

途家网 市场公关部品牌 BD 经理 于斌

宛若故里 创始人兼 CEO 金杜

麗枫酒店 品牌总监 邓宇

评委：

温德姆酒店集团 大中华区营收及客户忠诚副总裁 黄素卿

维也纳酒店集团 首席品牌营销官 刘可

亚朵集团 市场副总裁 郑晓波

旅游族 亚太区总裁 洪维

17:40 会议结束