

# 2017 中国航空营销峰会

10月18 - 19日 上海

## 09:15 - 09:30 开篇演讲：打破壁垒

中国航空业的发展正受到多重挑战：飞速拓展的高铁，客户群的重构以及日益多样化的客户需求，影响力与日俱增的新媒体渠道，日新月异的技术创新都对航空公司的产品和服务提出了更高的要求。中国航空业从一个相对封闭的产业链到一个更加开放的行业生态系统的演变将是一个艰巨的过程。如何打破壁垒，多方共赢，为旅行者提供真正卓越的旅行体验将是真正的突破机会。

演讲嘉宾：

环球旅讯 CEO 李超

## 09:30 - 10:00 CEO 对话：春秋航空转型之十字路口

不论是在国内，还是在国际市场的布局上，春秋航空是稳健，亦是超前的：他们突进日本市场，不走 GDS 分销，风风火火的社交媒体营销，都使得他们成为了中国航空业的异类。但国内航空市场的竞争可谓是风云变幻：由地方政府支持的民营航空此起彼伏，全球最成功的低成本航空之一的亚洲航空携手中国光大集团进军国内航空市场，可谓风雨欲来风满楼。从财报数字来看，春秋航空的主业盈利能力仍有待提升，而高铁网络的快速延伸对专注于中短途航线的春秋航空来说更是非常强劲的竞争。在今年年初接手春秋航空掌门人的王煜，将如何带领成立 12 年的春秋航空完成新的转型？

对话嘉宾：

春秋航空 董事长 王煜

嘉宾主持：

环球旅讯 CEO 李超

### **10:00 - 10:30 CEO 访谈：亚洲航空的中国之路**

起步于 2001 年的亚洲航空，凭借高效的运营管理、极富创意的营销手段和大胆的扩张计划，已经成长为亚洲规模最大的低成本航空公司。目前，亚航已在东南亚、南亚和北亚等区域设立了 9 家航空公司，并拥有 20 个航运基地。中国在亚洲航空的发展版图中占据着极其重要的战略地位。作为亚洲航空的北亚及中国区总裁，陈凯霖将如何带领亚洲航空在全球增长最快的中国市场布局？面对复杂的市场环境和强劲的本地竞争对手，他们能否将其成功的低成本航空运营模式在中国成功复制？

对话嘉宾：

亚洲航空 中国区总裁 陈凯霖

### **10:30 - 11:00 茶歇**

### **11:00 - 11:25 主题演讲：航空公司如何推动个性化与精准营销？**

新一代消费者的崛起在急剧改变着航空公司的客户构成，而传统的渠道营销策略在一定程度上割裂了航空公司与客户之间的直接联系。那么，航空公司如何利用大数据等创新技术，构建与旅客交互的渠道，并推动个性化和精准营销，提升航空旅行体验？南航将通过自身的思考和实践分

享为航空业带来一些启发。

演讲嘉宾：

南方航空 市场部总经理 吴国翔

**11:25 - 12:10 圆桌座谈 航空公司直销——不仅仅关乎比例**

50%的直销比例成为了悬在三大航头上的“达摩克利斯之剑”，围绕着提升直销比例的各项工作亦成为了航司销售工作的重点。削减代理商佣金，去“平台化”，实行“白名单准入”机制，航司营销策略的调整可谓是紧锣密鼓。这种策略调整对直销的拉动作用如何？在提升直销比例之外，航司又应该如何优化直销渠道的服务和产品体验，提升客户的品牌忠诚度？

座谈嘉宾：

南方航空 营销委副主任兼电子商务部总经理 黄文强

中国国际航空公司 销售部副总经理 黄峰

春秋航空 营销总监 王友权

必去科技 总裁 马国华

嘉宾主持：

Yearth Group 创始人兼 CEO 夏轶

**12:15 - 14:00 午餐**

**14:00 - 14:45 圆桌座谈：航空公司海外营销**

在地方政府的支持下，国内的航空公司开启了新一轮的国际航线扩张的冲动，二线城市也纷纷开通洲际航线。而离开熟悉的市场环境和销售渠道，中国的航空公司又如何借助新媒体营销工具和其他品牌营销渠道，提升品牌知名度，打造在国际市场上的核心竞争力？

座谈嘉宾：

海南航空 市场营销部国际业务总监 师智伟

北京首都航空有限公司 市场总监 王银军

桂林唐朝国际旅行社 董事长 周晓光

中国国际航空公司 高级经理 朱萌萌

嘉宾主持：

IBM 大中华区航空旅游业总监 蔡劲冬

#### **14:45 - 15:10 主题演讲：旅行者如何看待航空公司的数字化转型？**

旅客在预订机票、酒店等旅行产品时，为什么要选择你的产品呢？旅客选择在你这里重复购买的理由又是什么？影响旅客购买时品牌选择的因素太多。对比其他旅游细分领域，航空业将如何把握第四次工业革命的契机，更有效地与旅客互动？当今时代，旅游企业需要理解旅客随时随地可能受到的决策影响因素，并时刻准备提供合适服务，为旅客创造价值。今天我将给大家展示，未来可能颠覆航空产品展示方式的最新科技与趋势。

演讲嘉宾：

Amadeus 航空 IT 解决方案总监-亚洲太平洋地区，俄罗斯，土耳其和独联体国家 Jonathan  
Tong

**15:10 - 15:35 主题演讲：中国航司增长官网直订比例的 4 个关键**

廉价航空和全服航空在官网直订比例上的“天然差异”是否真的天然？预购买管道如何影响着航司附加收入的增长？航司该如何运用统一的用户数据收集管理更好地服务旅客，特别是高价值旅客？中国航空领域电子设备开放使用将带来哪些新机遇？

演讲嘉宾：

Google 旅游教育行业总经理 徐诚赟

**15:35 - 16:05 茶歇**

**16:05 - 16:30 主题演讲：航空公司如何成功实现数字化转型？**

数字化转型是最新的流行词。但是何为数字化转型？需要做什么才能保数字化转型的成功？数字化转型需要实现的业务能力范畴是什么、以及什么是这些业务能力的最优交付顺序？此主题分享将回答这些关键问题，并讨论不同技术和业务成熟度的航空公司实现数字化转型可采用的不同方法。

演讲嘉宾：

Datalex 首席技术官兼美国区总裁 布莱尔·科赫

**16:30 - 17:15 圆桌座谈：航空公司如何构建以客户个性化体验为中心的 IT 系统和流程？**

长期以来，航空公司的运营模式决定了其 IT 系统也是以内部运营保证和服务为核心，而在面向

客户端的个性化服务和营销活动的支持力度比较有限。而随着旅行者需求的日益多样化和个性化，航空公司如何构建以个性化体验为中心的 IT 系统？

座谈嘉宾：

春秋航空 首席信息官兼市场管理部总经理 郑连刚

OAG 中国区副总裁 张韶晖

西部航空 创新发展部产品运营总监 屈光

OpenJaw Technologies 中国运营副总裁 赵立岩

嘉宾主持：

东航 信息部 PSS 总经理 李志军

#### **17:15 - 17:40 特色环节：航空创新产品展示**

旅游科技创业公司将展示他们在航空旅行产品方面的创新应用，这些产品将有助于提升旅行体验，降低旅行成本，或提升航空公司的营销回报和运营效率。

展示企业：

Kiwi.com 创始人 Oliver Dlouhy

Air Black Box 创始人兼产品负责人 Timothy O'Neil-Dunne

---

**18:10 - 20:30 交流晚宴**

**09:30 - 12:00 分论坛一**

**09:30 - 10:00 主题演讲**

演讲嘉宾：

腾讯社交广告 旅游行业负责人 卢叶眉

**10:00 - 10:30 主题演讲：支付创新将如何助力跨境游业务增长？**

成功的跨境支付策略是一门需讲究平衡的艺术。预订流程中的支付结果会受到诸多因素影响，比如本地化（包括语言、汇率和支付方式），跨设备的客户体验和防欺诈管理等都会在支付环节中发挥作用。与此同时，支付产品推陈出新的速度愈来愈快。如何从这些新产品中进行选择，从而有效地提升直营渠道跨境业务增长、降低成本、减轻对运营流程的影响？

演讲嘉宾：

Ingenico ePayments 全球航空和旅游业主管 Paul Van Alfen

**10:30 - 11:00 茶歇**

**11:00 - 11:30 主题演讲：航司出海，如何利用搜索引擎提升直销？**

根据 17 年航指数，80 到 95 一代的旅行者占比已近 40%，成为旅行消费的主力。年轻聪明的旅行者，不仅仅会利用搜索引擎进行单纯机票比价，更会根据兴趣和出行需求，拼接不同航空

联盟、不同航空公司的航班，寻找更快更优的出行方案。在激烈的出海竞争中，航空公司应该如何利用搜索引擎，才能凸显其航线优势，触达更广泛的用户群体，扩大海内外销售？

演讲嘉宾：

iGola 骑鹅旅行 创始人兼 CEO 张岩

### **11:30 - 12:00 主题演讲：大数据，小应用**

信息过载时代，航空公司如何透过海量数据发现数据价值，并生动高效地配置报表，自动准确地识别异常流量、排查原因？又如何对 OTA 搜索进行监督预警，快速反应在提直降代上？作为国内首家在纳斯达克上市的大数据公司，国双将分享大数据在航空营销领域的智能“小”应用。

演讲嘉宾：

国双科技 全国解决方案总经理 卢元

### **09:30 - 12:00 分论坛二**

#### **09:30 - 10:00 主题演讲：阿里巴巴如何帮助全球航空公司对接 5 亿中国用户？**

阿里巴巴拥有超过 5 亿的中国活跃网络用户。凭借大数据精准营销和内容化等手段，飞猪正在帮助国内国际的航空公司，通过阿里的平台，直接而深入地接触多达 5 亿的中国互联网消费者。

演讲嘉宾：

阿里巴巴集团 副总裁 胡臣杰



---

**10:00 - 10:30 主题演讲：消费金融如何帮助航司吸引年轻一代用户？**

不懂年轻人就抓不住未来，数据显示，57%的年轻人“敢用明天的钱”。在急速变化的用户面前，航空公司如何通过消费和信用数据挖掘用户价值，精准定位需求，又如何迅速调整，通过金融科技提升产品和出行体验，吸引年轻会员，提前布局年轻一代市场，拉动直销份额的提升？

演讲嘉宾：

信用飞 消费金融事业部总经理 张怡

**10:30 - 11:00 茶歇**

**11:00 - 11:30 主题演讲：航企如何通过全球数字体验优化增长直销收益？**

新一代的全球消费者对航空公司的个性化体验的提出了新的要求，如何切入旅客整体行程中，从旅行前到旅行后，提供全渠道的数字体验，从而提升全球品牌形象，提升品牌忠诚度的同时增长全球直销收益？

演讲嘉宾：

SDL 大中华区总经理 陶慧

SapientRazorfish 客户服务执行总监 殷振华

**11:30 - 12:00 主题演讲：指数级增长——数据驱动的航空公司业务转型**

指数级增长时代已经来临。不仅数据正在呈指数级爆发，计算能力、人工智能、交互模式等科技也都发生了极大程度的进步。在这个时代，对于以机票销售为主要收入来源的航空公司如何找到

新的业务增长点,指数级增长的数据和科技能够为航空公司带来什么实际的业务价值,有哪些可以借鉴的成功案例,让我们拭目以待。

演讲嘉宾:

TalkingData 咨询部航旅&政府行业高级总监 李楠

**12:10 - 14:00 午餐**

**14:00 - 14:25 主题演讲:由大众定制到预测式分析——数字辅助销售的个性化对话**

从大众定制信息到真正意义的个性化服务,航空公司走上辅助销售的个性化之路的原因是什么?个性化服务在航空公司的平台上见效如何,又将如何驱动行业的变革?芬兰航空将向我们展示其最新发展成果。

演讲嘉宾:

芬兰航空 辅助服务销售主管 Anni Ahnger

**14:25 - 15:10 圆桌座谈:如何通过技术驱动提升辅助服务收入?**

全球著名的航空辅助服务咨询机构 IdeaWorks 估计 2016 年全球航空公司的辅助收入达到了 674 亿美元,相比 2010 年增长了近 200%。作为盈利的重要增长点,航空公司如何通过技术驱动和商务合作在旅行的每一个接触点为旅客提供卓越的旅行体验,从而优化辅助收入潜力?

座谈嘉宾:

深圳航空 产品管理中心总经理 张瑜

山东航空 营销委员会副总经理 陈峰

国际航空运输协会 北亚区域经理 王喆

阳光车导 创始人兼 CEO 吴天斌

嘉宾主持：

Datalex 中国区总经理 郭浩然

**15:10 - 15:30 主题演讲**

演讲嘉宾：

OpenJaw Technologies 首席营销官 Colin Lewis

**15:30 - 15:55 主题演讲：营销之 O&D 收益管理**

新技术、新平台让收益管理系统越来越贴近营销的本源，营销和收益管理的合作沟通将愈加紧密。

演讲嘉宾：

东航 客运营销委员会网络收益部高级副经理 杨鑫

**15:55 - 16:40 圆桌座谈：航空公司忠诚度计划——你到底要关注谁？**

航空公司忠诚度计划中所谓的“二八法则”，即 20%的会员贡献了 80%的收入。而面对新一代旅客群体对个性化服务的追求，航空公司如何设计一个高效的忠诚度计划，增强对年轻客群的吸引力？

座谈嘉宾：

东航 客运营销委员会客户关系部总经理 周莹

吉祥航空 商务部副总经理 孙培兰

华住酒店集团 会员营销中心副总裁 楼侃

国航 销售部常旅客部门运营经理 胡法进

嘉宾主持：

亿美汇金 副总裁 曾智辉

**16:50 会议结束**