

微信智慧生活手册

智慧酒店行业



引言



微信智慧酒店，与酒店经营者站在一起，通过微信公众号的内容运营能力，结合小程序电商能力，及会员卡能力，致力于协助酒店建立自营直销渠道与更高效会员触达方式，以降低获客成本，提供经营效率；同时，通过支付技术的创新、智能硬件的引入，尝试将酒店一线服务人员从繁重的基础服务中解放出来，为客人提供更有温度的价值服务。

智慧酒店VS传统酒店

场景	行业现状	智慧酒店解决方案
预订/获客	传统广告引流 OTA、旅行社预订、APP	微信公众号、小程序预订 内容营销精准触达、卡券红包、社交关系链营销
会员	员工提醒客人办卡，手工填写资料 发送短信、电子邮件，内容简单，打开率低	微信会员卡支付即会员&会员卡在线领取； 在线注册千人千面公众号小程序营销
入住	前台手工确认订单、人工进行人证合一比对、刷卡支付	在线确认订单、在线支付押金，线下刷身份证快速入住
房卡与餐券	卡片式房卡，纸质餐券	小程序电子房卡&餐券
客房服务	电话叫服务，等待服务	小程序呼起客房服务、实现智能客控
VIP识别	凭服务员记忆	通过人脸识别为客户提供VIP服务
退房	排队退房还房卡、打水单、开发票	在线退房、确认账单、开电子发票（普）&专票预约
客人分析	客人从哪里来，潜在客人在哪里，凭经验判断	微信大数据服务

微信智慧酒店

基础服务产品化

高星级酒店人脸识别、全场景服务

(智慧营销)

(智慧服务)

(智慧客房)

(智慧服务)

(智慧服务)

预订

住前

入住

住中

退房

离店

小程序预订
在线会员卡

小程序Check In

刷脸入住
押金支付
支付领取会员卡
微信电子房卡
或机器自助办理实物房卡

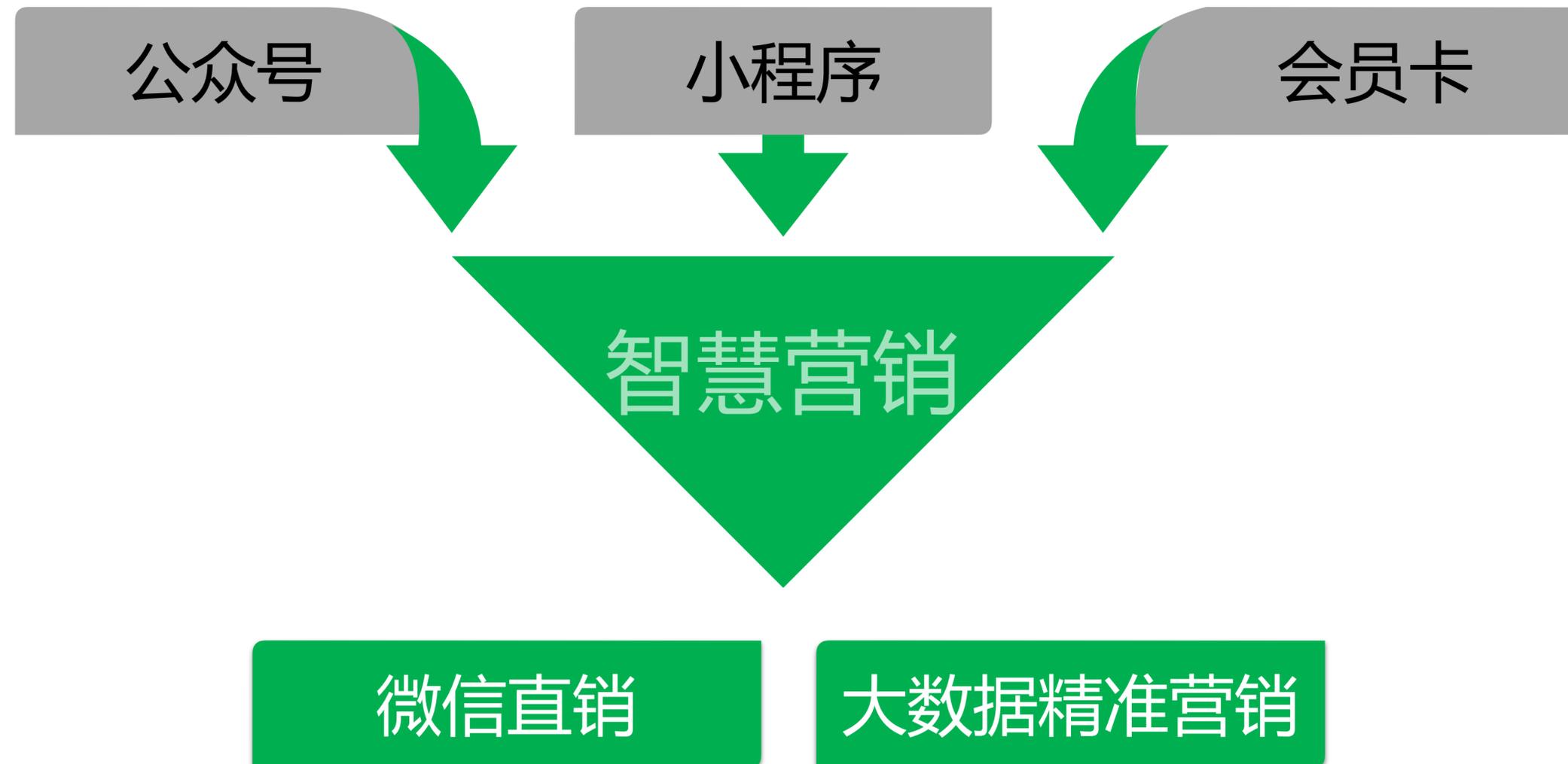
智慧客房-小程序客控
智能机器人

在线退房
或房卡投递箱
账单确认
电子发票/发票预约

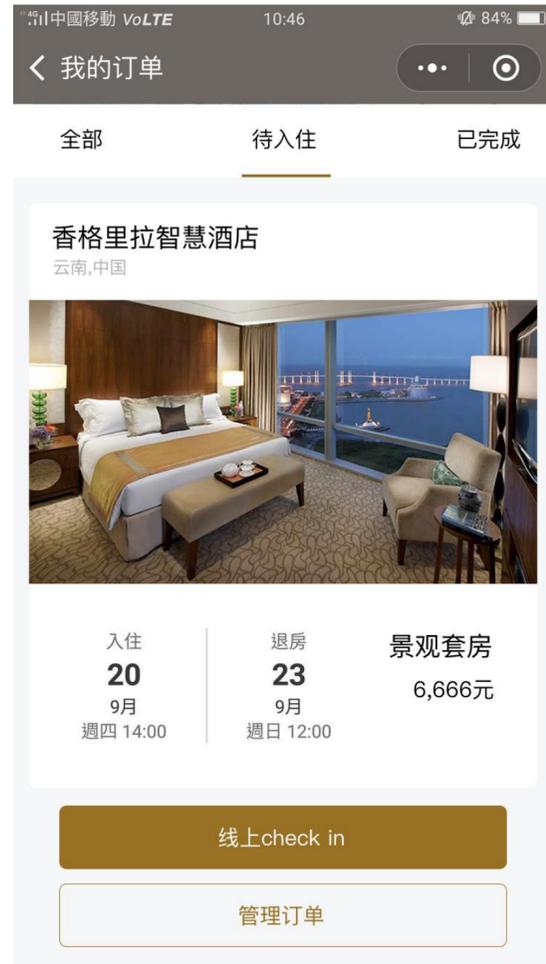
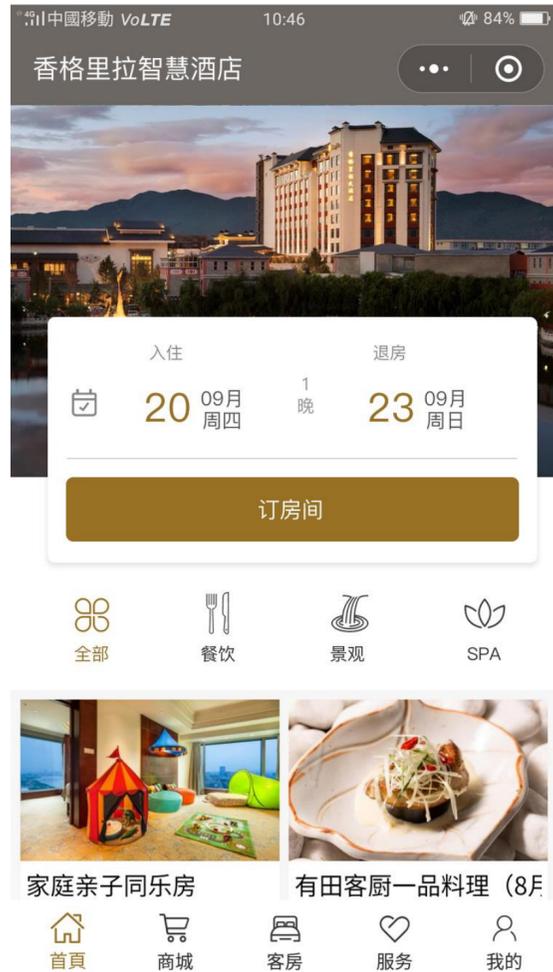
发票邮寄(选)
复购促进

智慧营销-到店前

更高效的直销渠道

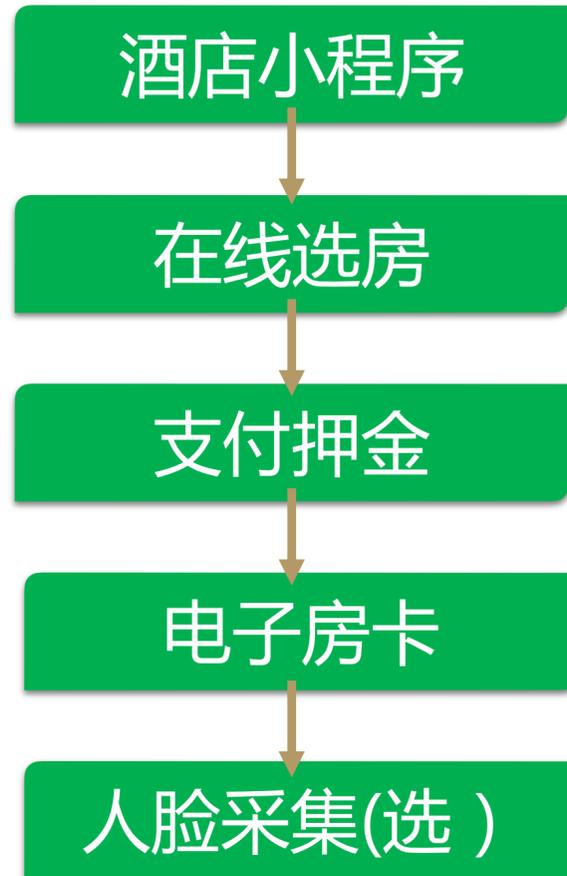


智慧服务-到店前-小程序在线选房CHECK IN



智慧服务-到店前-小程序在线选房CHECK IN

微信直销订单



非微信直销订单

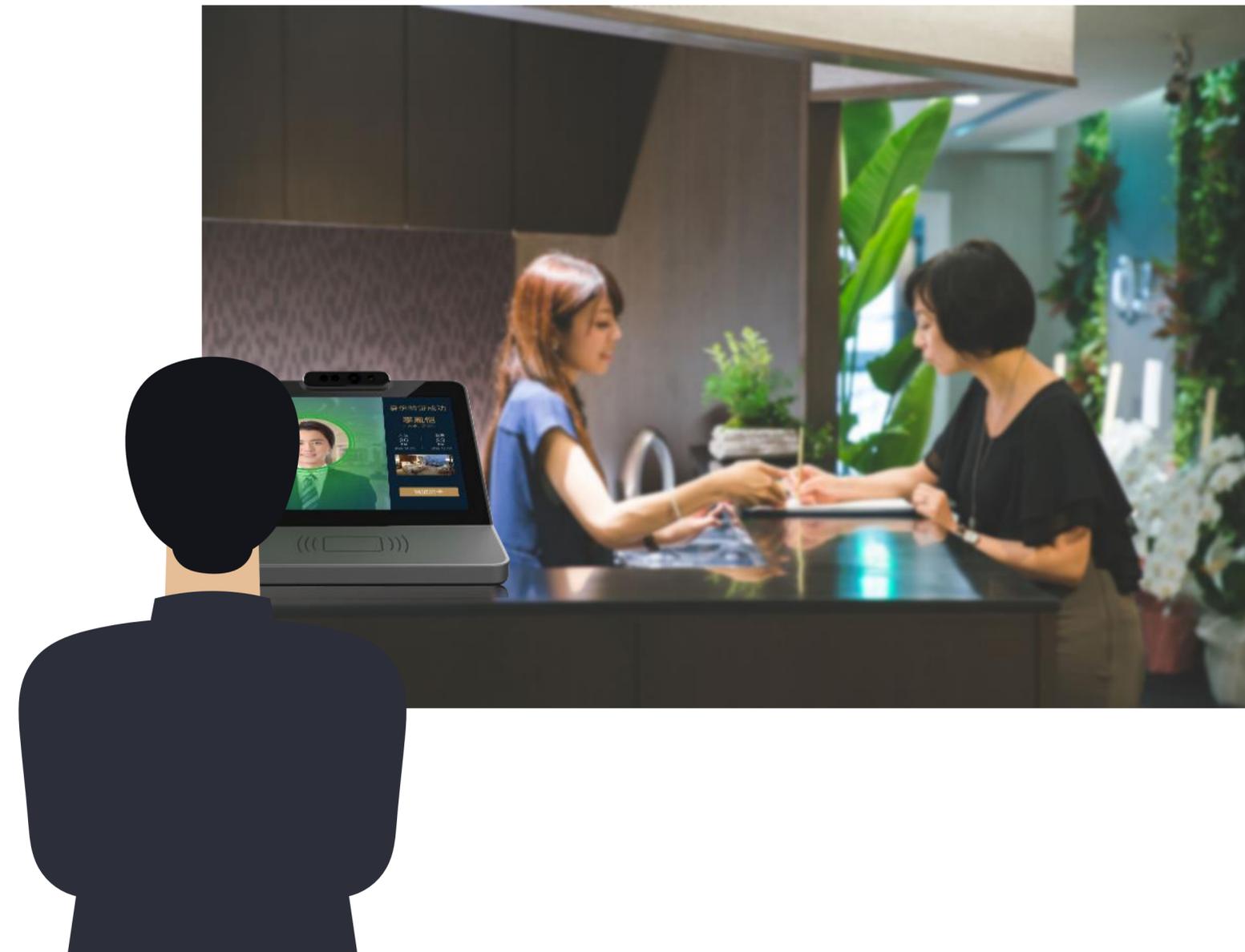


智慧服务-到店后-刷脸入住，方便快捷

-客人提前小程序在线选房后，到酒店前台只需要刷脸+刷身份证完成认证合一验证，即可激活电子房卡/或获得实物房卡。

-客人也可以在酒店前台，刷脸完成check in的全流程（查找订单、支付押金、人证验证、房间分配。）

说明：电子房卡需要酒店配合做门锁改造。



智慧服务-到店后-刷脸入住，方便快捷

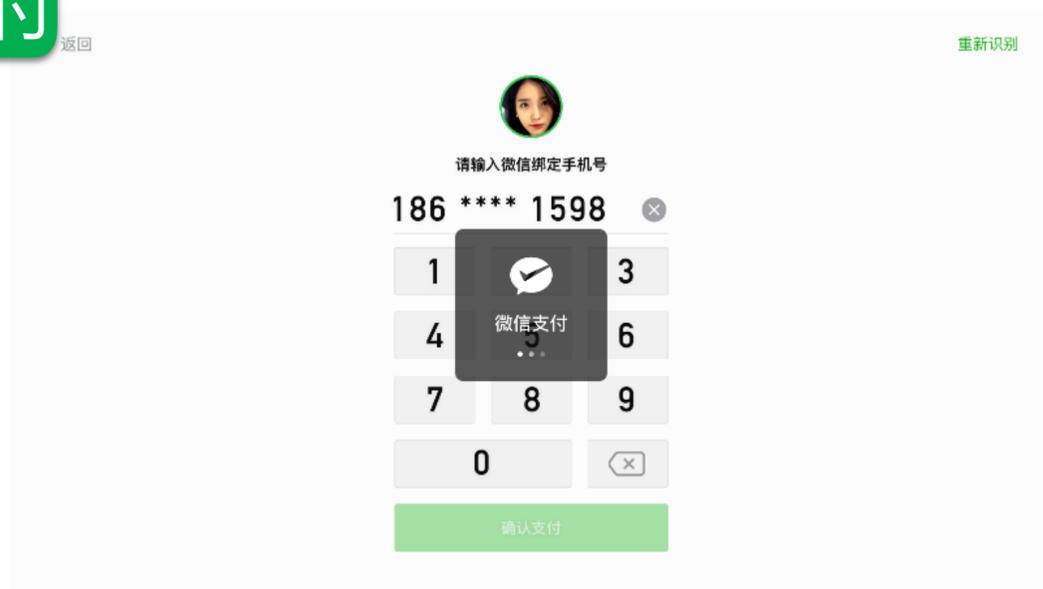
1. 刷身份证



2. 匹配订单



3. 刷脸支付



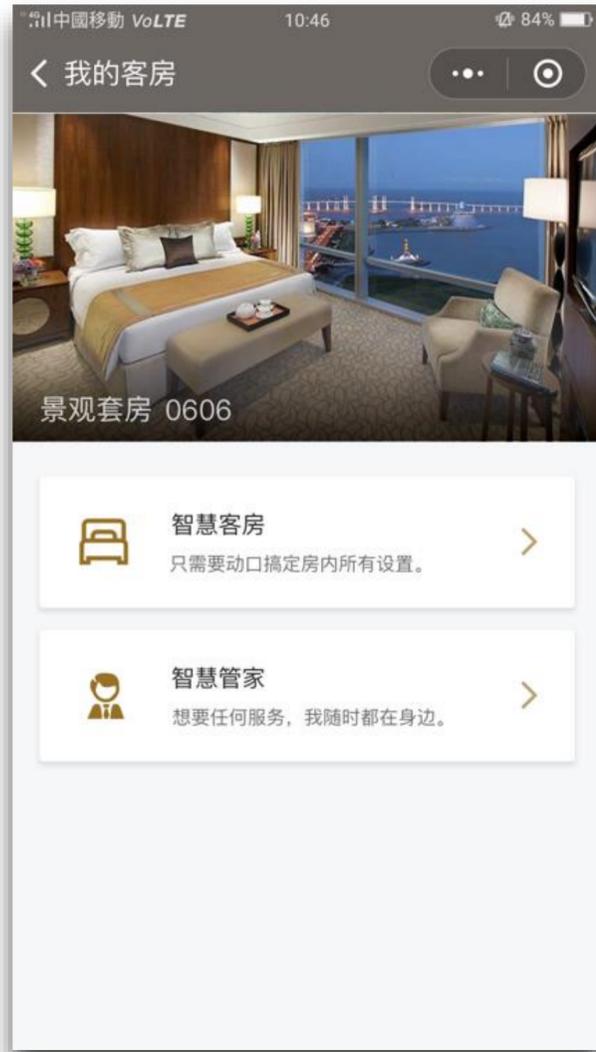
4. 电子房卡



智慧服务-到店后-刷脸就餐，服务随行

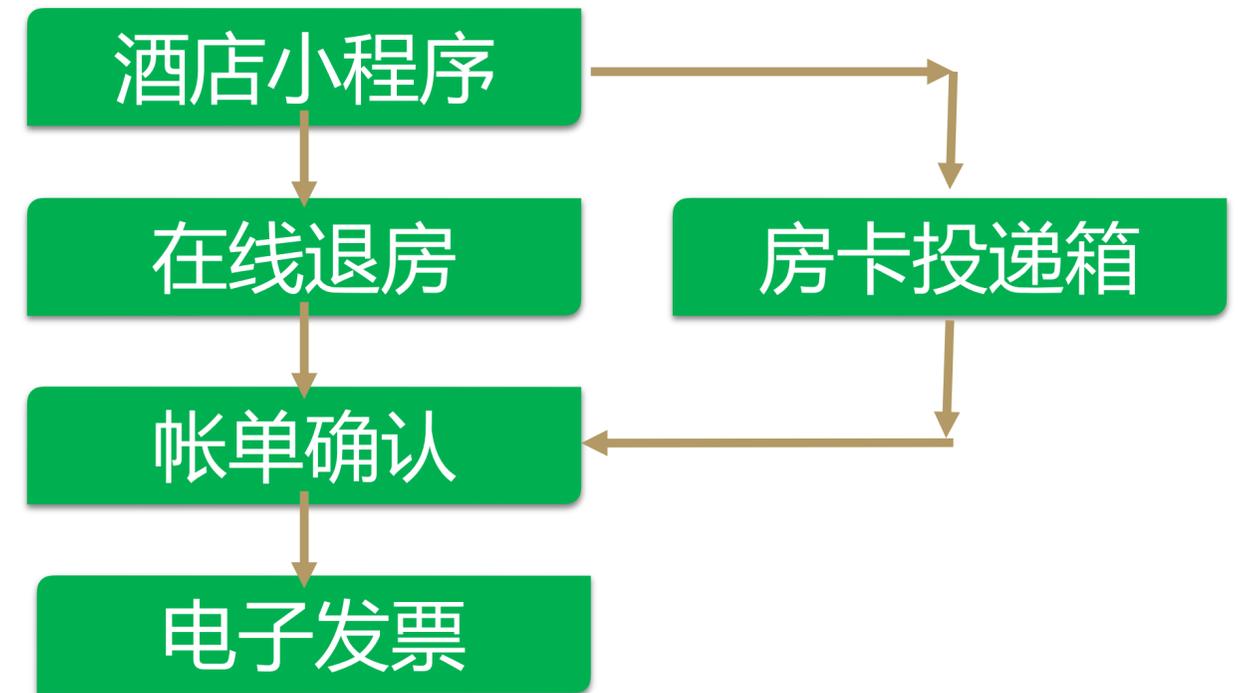


智慧客房-入住中-小程序客房服务（可实现语音交互）



- 文印打印
- WIFI连接
- MORE

智慧客房-退房-小程序在线退房/实体房卡投递箱



THANKS!

