

# 酒店人效提升 智能方案

Intelligent solution for improving hotel human efficiency

蓝豆云 [www.landow.cn](http://www.landow.cn)  
LANDOW®

不可否认，这几年酒店人焦虑感增加了。酒店行业的收入水平跟不上其他行业的脚步，招人难、留人更难成了普遍问题。近10年来，蓝豆云一直坚持在酒店信息化领域进行探索，走访了数百家不同类型的酒店，深切体会到：**科技创新，最终目标必然是提升酒店GOP率(酒店营业总利润率)。**

——蓝豆云 CEO 杨书帆

GOP率是一个考验酒店经营管理水平的重要指标，在土地租金成本和工资水平越来越高的背景下，如何提升坪效（营收/建筑面积）和人效（营收/员工数）成为了提升GOP率的核心。



## 酒店的坪效

酒店的坪效取决于地理位置、定位、功能设计、建筑面积等因素，考验的是业主的眼光和管理公司或第三方顾问公司的专业水平，而职业经理人或者管理团队对坪效的影响作用相对有限。

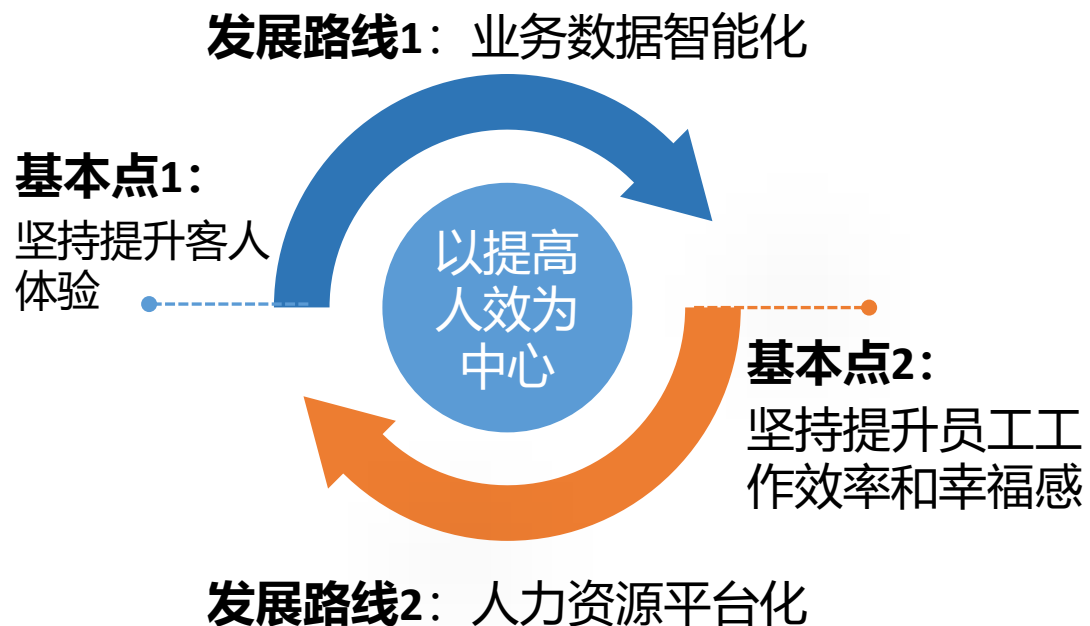


## 酒店的人效

一个已经定型的酒店，通过经营管理团队自身的努力，人效可以得到进一步提升，从而提高GOP率。此外，行业发展离不开人才，行业吸引人才的前提是行业平均薪资水平的提升，而人效比又是员工薪酬福利水平的基础。

**因此，酒店运营方向的科技创新，必须坚持以提高人效为中心。**

总的来说，从酒店运营的角度，科技创新必须坚持一个中心，两个基本点，两条发展路线。



**一个中心，即以提高人效为中心；两个基本点，即坚持提升客人体验，坚持提升员工工作效率和幸福感；两条发展路线，即使业务数据智能化、人力资源平台化。**

其中，两条发展路线是实现“一个中心、两个基本点”的重要保障。

人效的提高是一个逐步实现的过程。目前，根据已经实现业务在线化的酒店获得的数据，一线员工的平均产出可达到20%的提高。



# 目录

CONTENTS

## 1 前言

## 2 酒店人效如何提升

- 提高收入之提高RevPAR
- 提高收入之提高产品力

## 3 酒店行业案例实践

- 佛山君御温德姆至尊酒店
- 广州白天鹅宾馆

## 4 结语



2

# 酒店人效如何提升

How to Improve Hotel Human Efficiency

截至2020年10月，某外卖平台已有399万外卖骑手，2.5亿消费用户，200万店家入驻，日均订单1800万份。

### 外卖“酒店”

- 399万骑手
- 2.5亿用户
- 200万店家
- 日均订单1800万

数据截至2020年10月

类比到酒店领域，一个成立不到8年的酒店集团，且业主之前从未涉足酒店行业，利用外卖平台，管理了399万位员工，2.5亿名会员，200万家门店，每天1800万份间夜订单，且消费者所感知到的效率和服务，都比用传统方式（打电话到餐厅叫外卖）的体验更好，从而使消费者产生了更高的满意度和粘性。

**提高酒店人效，其中一个方面是提高收入，而这可以通过业务数据智能化的方式去实现。**实现业务数据智能化的方法和步骤，就是将核心业务流程信息化，从而实现数据化、智能化。

# 酒店人效如何提升 —— 提升RevPAR

How to improve hotel human efficiency

提高收入可以分解为两个目标：提升RevPAR(平均每间可供出租客房收入)和提升产品力。

## 提高收入



- 提升RevPAR的方法其实就是收益管理。通过动态调节淡旺季、节假日的多种房型的价格，来实现酒店的RevPAR最大化。
- 目前主流的收益管理系统，其原理就是对海量的自身历史数据和周边竞品数据进行分析，而PMS系统和OTA就是这些海量数据的来源。
- 只有当预定、销售、结算这些业务流程实现信息化，才有可能把每一个时间段、每一种房型、每一个成交价格进行灵活抓取和分析，最终实现最合理定价。**事实上，收益管理系统的应用，就是运用数据智能提高酒店人效的一种方式。**



# 酒店人效如何提升 —— 提升产品力

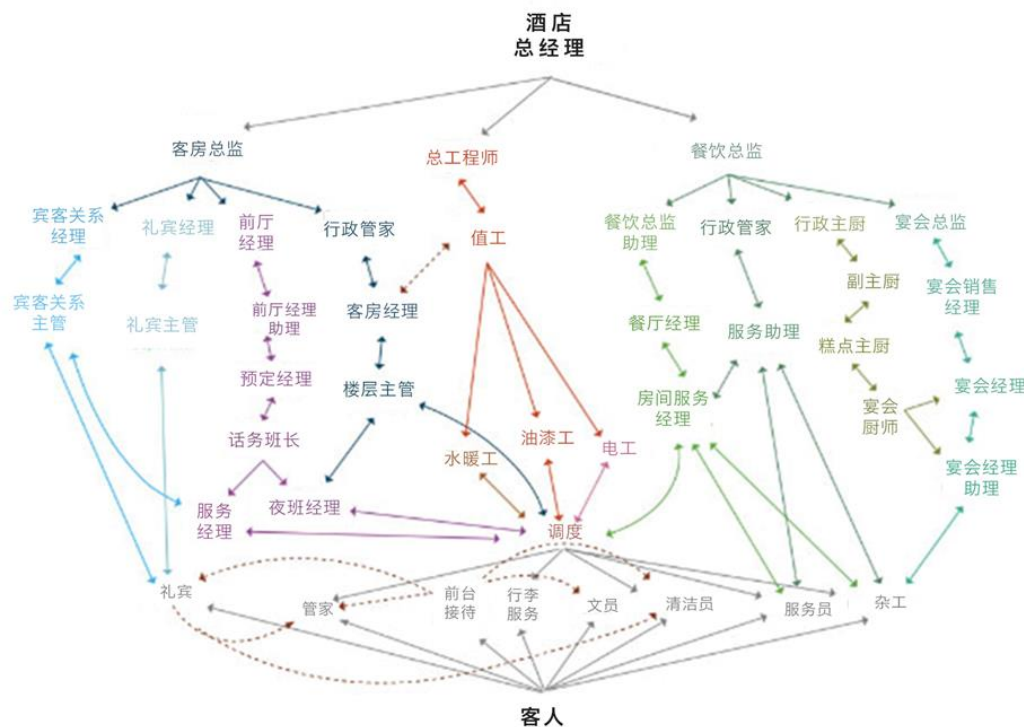
How to improve hotel human efficiency

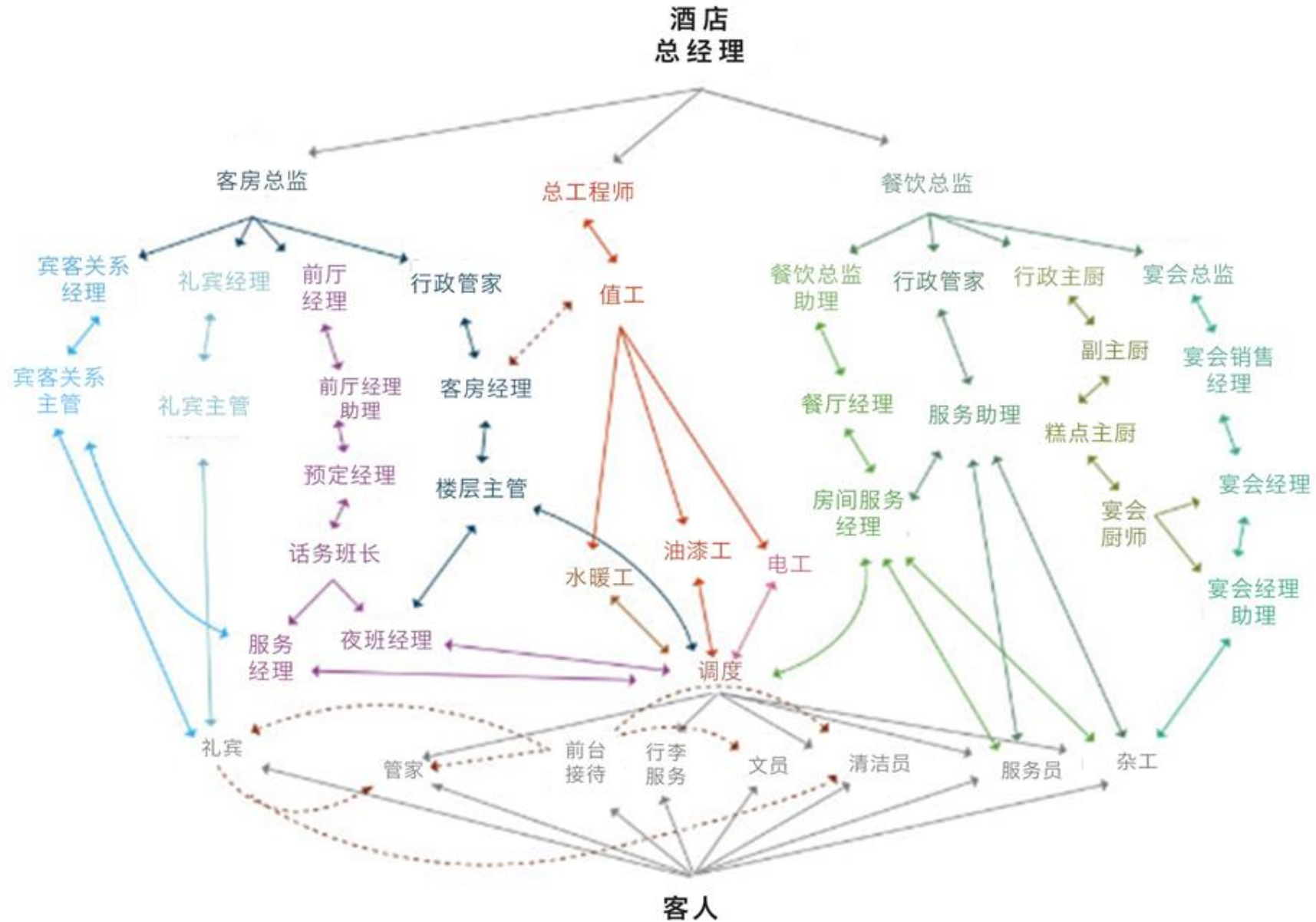
## 产品力又如何通过业务数据智能化来提升呢？

我们把酒店想象成一台汽车，各个部门是这台机器的零部件，管理层则是汽车的核心部件发动机。

- 管理层的服务理念和标准经过层层传达最终通过前台接待员、礼宾员、客房服务员、工程维修人员等一线员工落实到具体的服务和任务上。
- 与前台或礼宾不同，客房服务员和工程维修人员少有机会与客人直接接触。但是客房打扫得是否干净，家电设备是否正常运作，都直接影响着客人对酒店产品的感知。

也就是说，**酒店的产品力是由所有的酒店部门员工共同创造的。**





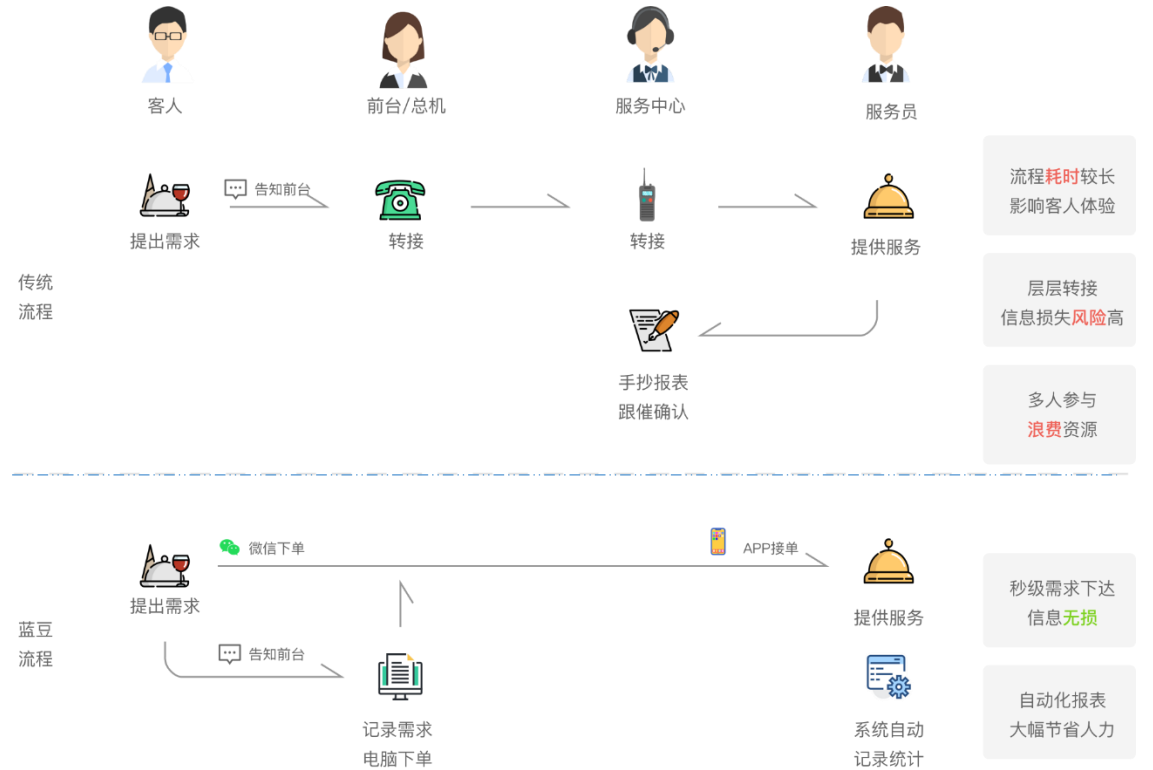
# 酒店人效如何提升 —— 提升产品力

How to improve hotel human efficiency

在为客人提供酒店产品的过程中，**存在大量可以通过信息化来提升效率和服务品质的场景。**

例如，住店客人致电客服，需要多一条干净浴袍。当服务中心接到客人需求电话，需要对需求进行记录，通过对讲机或者电话通知到客房部，客房部再下达指令给对应员工来完成物品的输送。高峰期服务员很容易漏送或延迟送达。

而现在通过移动技术的应用，客人可以直接用微信扫码提交需求，附近的服务员同步在手持终端收到服务需求信息，并在规定时间内送达。

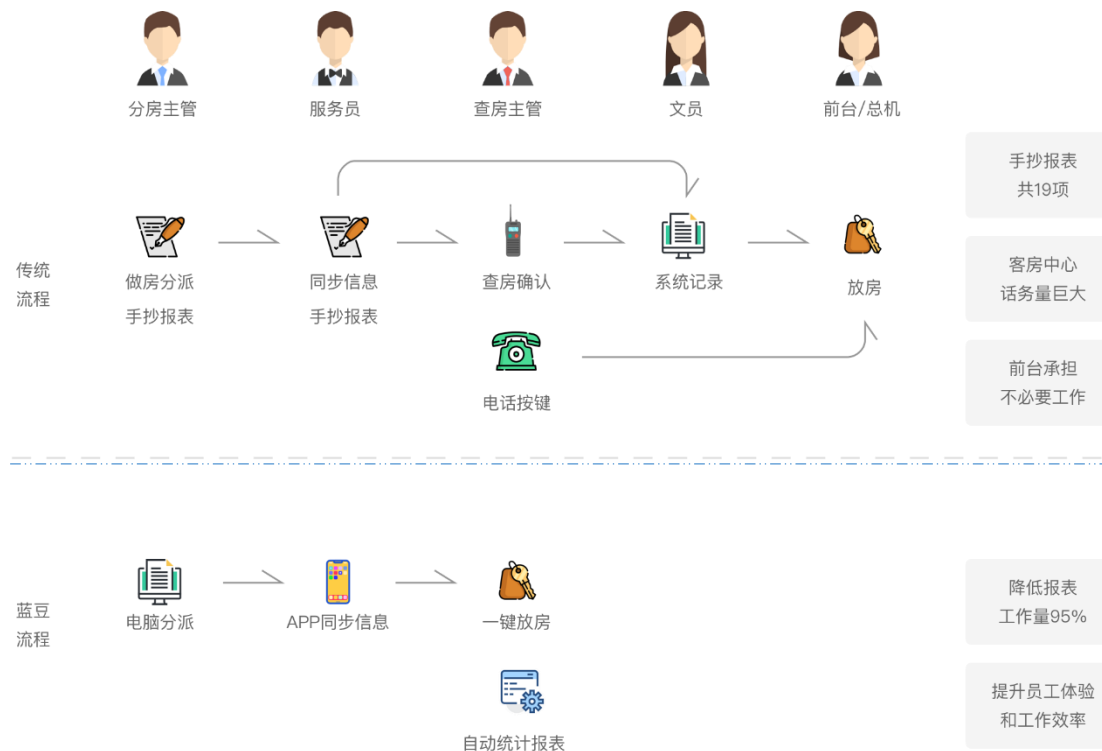


# 酒店人效如何提升 —— 提升产品力

How to improve hotel human efficiency

前厅部、客房部及工程部之间存在大量需要跨部门沟通协助的工作，例如赶房（加急清洁）、退房检查、报修维修等，通过实现全场景信息化，可以进一步提升酒店产品力。

- 前台通过电脑下达退房检查或赶房的指令给对应客房员工，检查结果或赶房进度由员工的移动终端直接反馈到前台，实现信息同步。
- 客房部工作流的在线管理，通过实时房态、智能排班、工作任务自动提醒等方式，可以解决分房慢、房态不同步打扰客人、放房不及时、人工统计数据工作量大等问题。



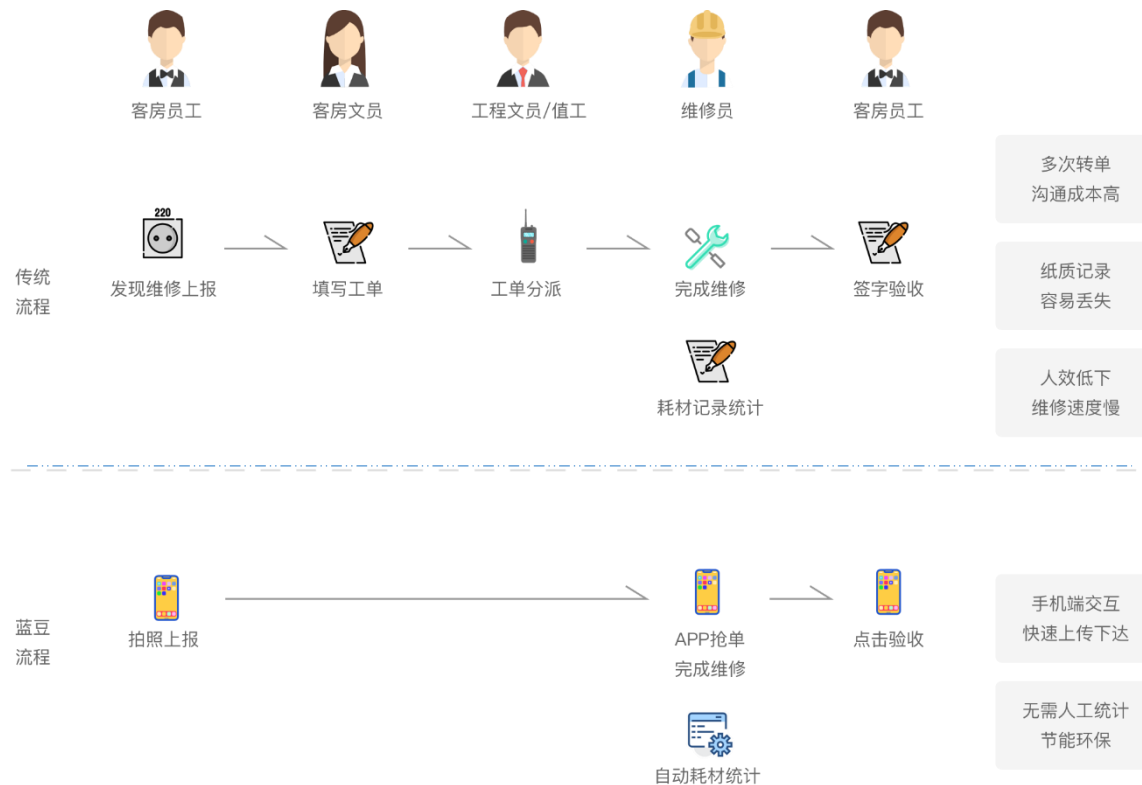
# 酒店人效如何提升 —— 提升产品力

How to improve hotel human efficiency

此外，酒店所有的工程问题也可通过手机拍照创建报修工单，工程人员在线记录耗材，更新维修进度，最终由报修部门完成验收，形成工程维修的记录闭环。

**信息化的工作方式，可以帮助员工提升沟通效率，准确无遗漏的完成每一项工作任务，从而保证客人得到干净的客房、高效的服务、安全和完好的设施体验。**

酒店服务运营工作的在线化，可以有效提高酒店的产品力，提高酒店收入。



# 酒店人效如何提升 —— 提升产品力

How to improve hotel human efficiency

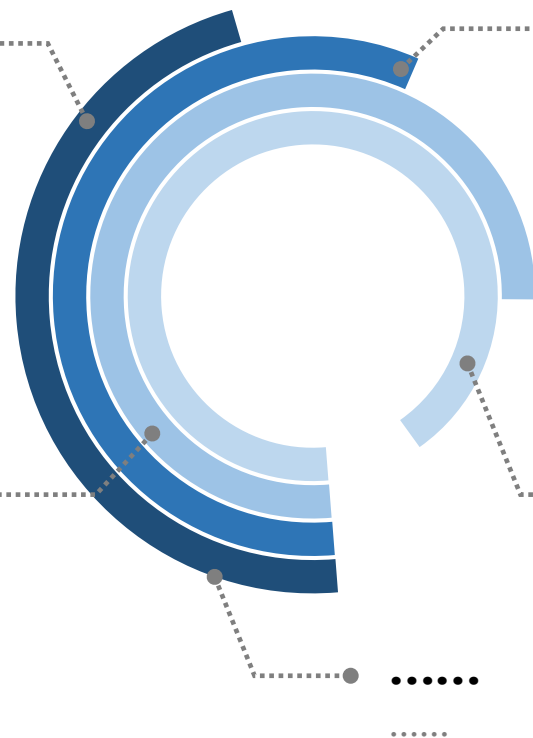
我们曾深入研究过一个四百多间客房的五星级酒店的服务数据，对使用系统前后的数据进行对比。

## 节省400个小时的话务沟通时间

酒店平均一个月产生超过8千张对客服务工单，按一个任务平均2次通话，花费1.5分钟计算，每个月有超过1万6千通电话。采用系统替代电话后，酒店实现了业务流程信息化，节省了400个小时的话务沟通时间

## 人均日维修单数上升至13.78单

工程部人均日维修单数则能从5.67上升至13.78，工作效率大幅提升



## 周期维修保养完成率80%以上

工程部周期维修保养的完成率提升至80%以上，使得酒店的各项设备的保养更为到位。

## 优化了工作流程

通过对工作量统计分析，合理地调配员工班次，安排夜班的万能工种，集中人手处理大修项目，配以绩效激励制度，全面提高了部门的工作效率。

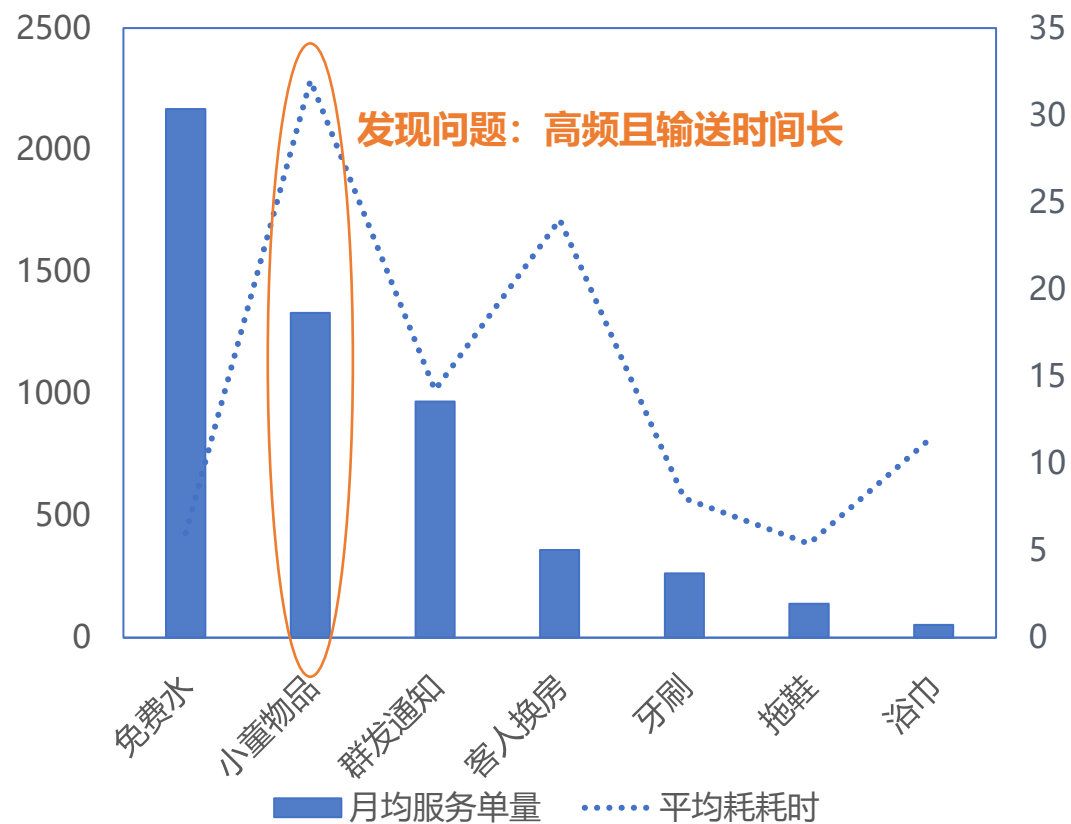
# 酒店人效如何提升 —— 提升产品力

How to improve hotel human efficiency

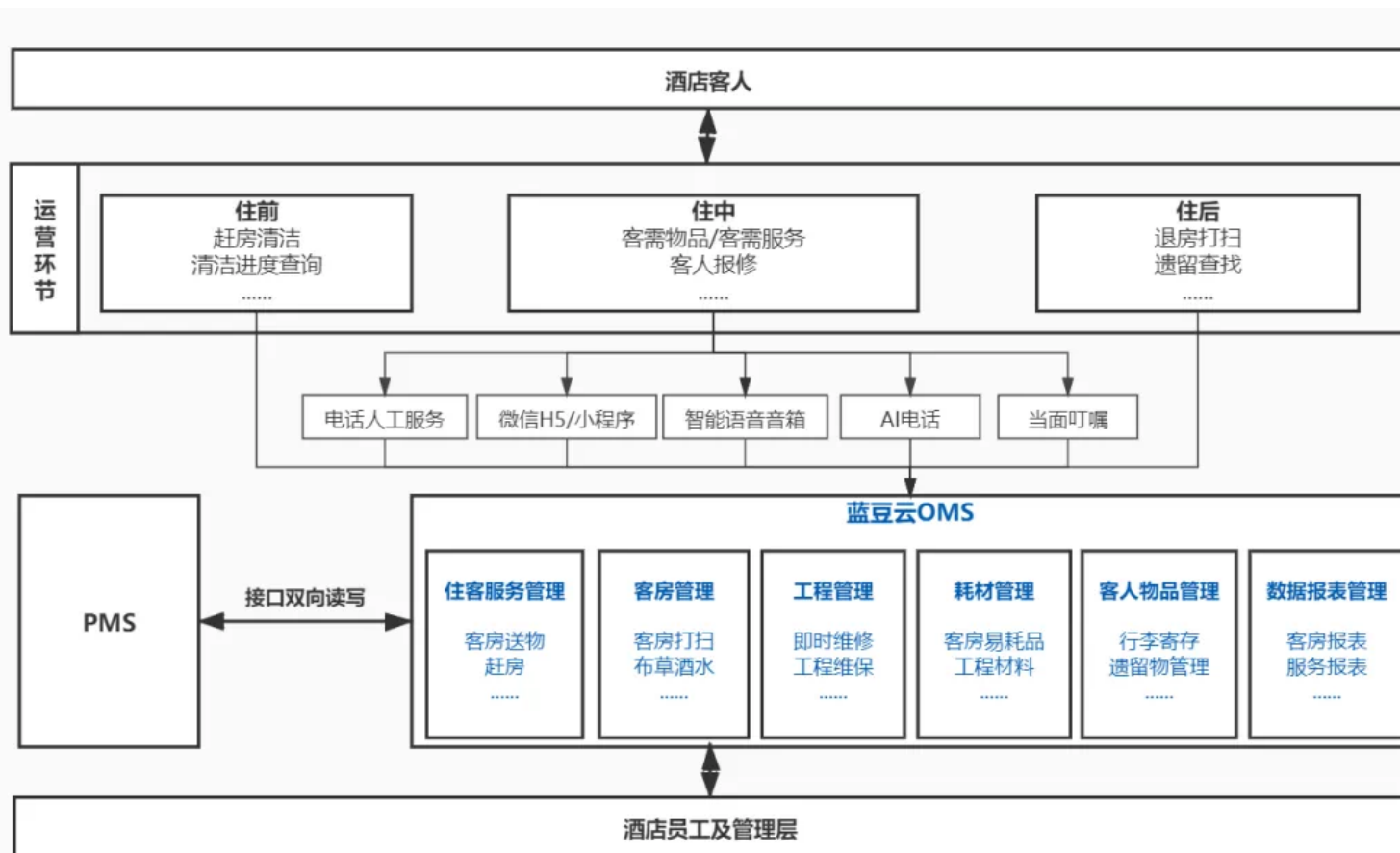
当各部门的核心工作实现信息化后，借助准确的运营过程数据，酒店可以系统化运营指标，如服务效率、客房清洁程度、报修维修进度等。这些数据是酒店运营的基础，通过移动终端的数据展示，**让管理人员能够更轻易地从数据结果中发现运营存在的问题，并准确地进行改善和提高。**

为客人提供更优质的服务，仅靠这些基础的工作数据还不够。酒店还可以通过获取更多客人的体验偏好数据，如客人常用的物品、高频的服务项目、产生服务需求的高峰时段、经常投诉的问题点等，更好地配置人员和物品，为客人提供更多超出预期的个性化服务。

某酒店高频服务项-月均服务次数&平均耗时 (min)



酒店通过数据越来越了解客人，并且通过优化运营的算法，更好地服务客人。当这个闭环形成后，**酒店的业务就变成了一个智能业务**，从而比竞争对手跑得更快更远。这是酒店在未来竞争中脱颖而出的一个重要秘诀。







3

# 酒店行业案例实践

Case Practice in Hotel Industry

# 酒店行业案例实践——佛山君御温德姆至尊酒店

Case practice in hotel industry



## 佛山君御温德姆至尊酒店

项目亮点：1年节省总成本累计达47万元

上线时间：2019年8月

佛山君御温德姆至尊酒店是温德姆酒店集团旗下的高端奢侈品牌，酒店建筑总高度为168米，面积近8万平方米，拥有333间奢华一线江景舒雅客房及套房，是佛山最受欢迎网红豪华酒店之一。

Case practice in hotel industry



## 酒店概况

- 一个集商务、会议、度假、休闲娱乐于一体的综合型酒店
- 333房综合型酒店



## 上线前面临的问题

- 做房效率、服务效率不可视
- 酒店工程部无法实时分工和管理
- 客需服务中转次数多，影响服务响应速度



## 项目目标

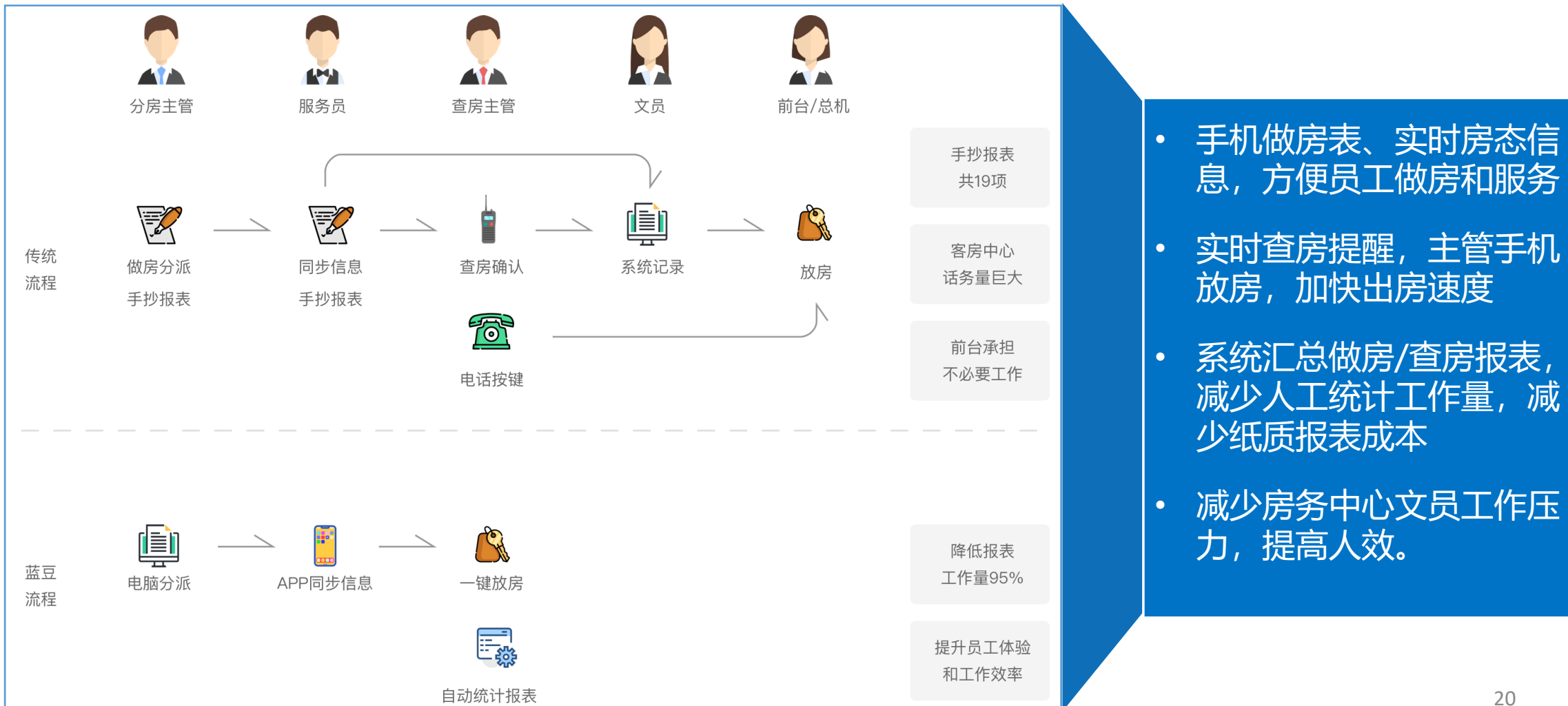
- 工作流程在线化，数据报表化，提升服务效率与服务品质
- 减少客人信息中转流程，提升维修维保效率
- 通过数据分析，降低物料等成本



## 上线情况

- 上线时间：2019年8月
- 上线模块：住客服务管家、客房管家、工程管家

## 蓝豆云解决方案 (节选)



- 手机做房表、实时房态信息，方便员工做房和服务
- 实时查房提醒，主管手机放房，加快出房速度
- 系统汇总做房/查房报表，减少人工统计工作量，减少纸质报表成本
- 减少房务中心文员工作压力，提高人效。



每年节省成本47万

- 流程在线化，减少了不必要的中转和损耗
- 报表无纸化，节省人工统计工作量及办公耗材成本
- 一年节省的总成本累计达47万元

## 项目效果



全面提高人效

- 一键生成员工工作量报表，提高文员工作效率
- 系统通知以文字呈现，避免服务传达失误
- 赶房任务主管实时调配，赶房速度提升



提升客人满意度

- 根据服务报表TOP3高频服务/物品，进行服务强化培训，同时优化物品存取线路，提升服务效率及质量，方便为客人提供个性化服务

Case practice in hotel industry



“进入这个时代，我们的工作离不开手机的。蓝豆云优势就是将工作流程在线化，节约大家的时间。酒店以前使用了很多手工报表，我每个月都要签署厚厚一叠报表。使用蓝豆云之后，系统自动生成电子报表，很多数据都能直接从蓝豆云里提取，非常方便且清晰。”

——总经理Sara Wu

# 酒店行业案例实践 —— 广州白天鹅宾馆

Case practice in hotel industry



## 广州白天鹅宾馆

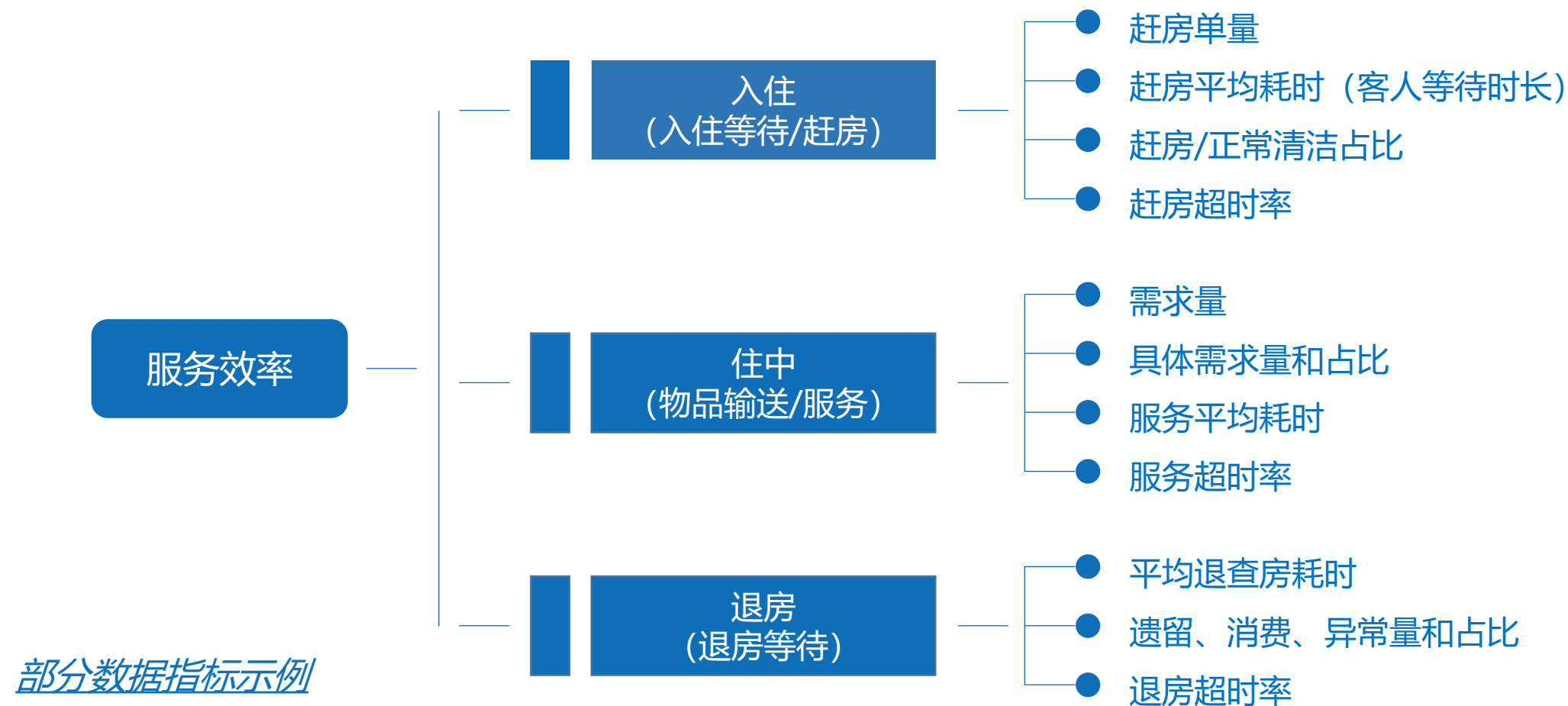
项目亮点：民族标杆酒店品牌，精益求精，追求效率效益完美

上线时间：2017年2月

白天鹅宾馆坐落于广州市沙面白鹅潭，拥有520间客房，是中国第一家中外合作的五星级宾馆，也是中国第一家由中国人自行设计、施工、管理的大型现代化酒店，中国酒店业的“黄埔军校”

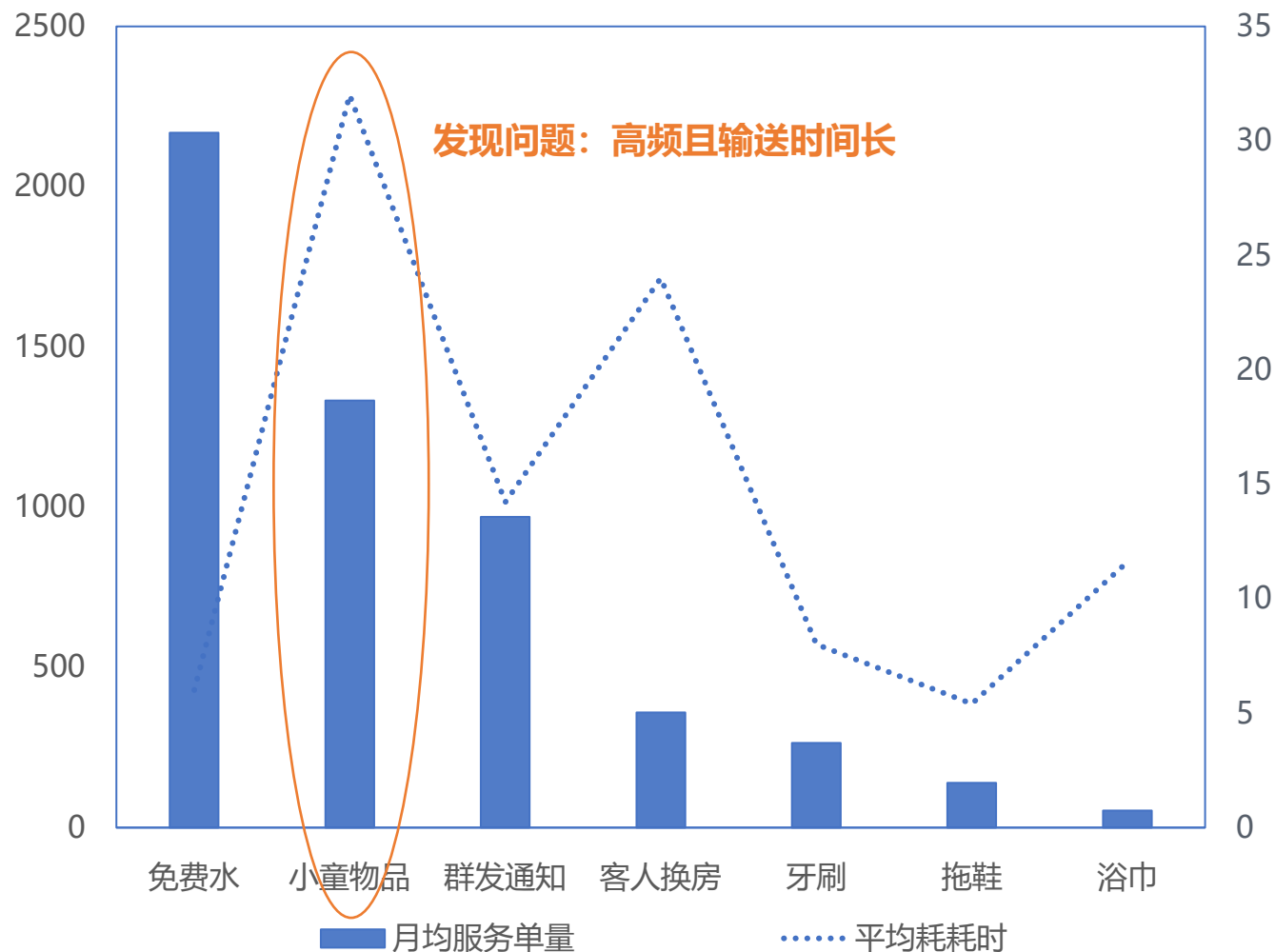
Case practice in hotel industry

蓝豆云和白天鹅宾馆共同探讨，在系统数据基础上构建了**对客服务指标体系**  
酒店已经实现了通过系统工具提升人效的目的





高频服务项-月均服务次数&amp;平均耗时 (min)



运营分析&amp;优化

**运营流程分析:**

- 同是物品输送, 儿童物品是其他物品输送时间的2-3倍
- 通过分析发现, 原因在于儿童用品成本高于普通物品, 因此集中储存于仓库, 造成输送路程增加, 住客等待时间较长, 体验不佳
- 经测算, 为此浪费的人力大于本身物品成本

**解决方案:**

- 根据历史数据进行需求预测, 楼层配备一定量儿童用品, 规范配送儿童物品标准, 下放权限

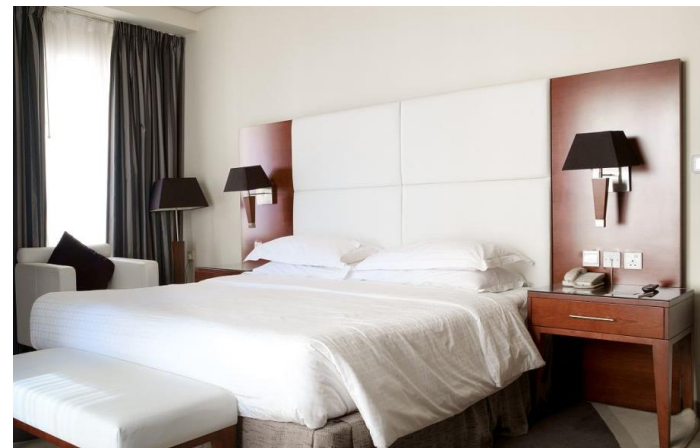
# 酒店行业案例实践 —— 广州白天鹅宾馆

Case practice in hotel industry



“前台接听到电话直接通过系统下单就可以给到相应的服务员，省了前厅拨打电话和客房接听电话的时间，信息传递更加快速。另外，之前由于语音的沟通，员工的一些习惯性的不同表述很容易产生argue，现在通过工单的形式，员工的表述更加规范，管理起来也会更加方便。” ——前厅部负责人

“通过利用蓝豆云记录的工作过程中的数据，我们可以发现我们在哪一方面做的不好，在哪一方面仍有提升的空间，从而对工作流程进行优化。数据对于我们来说永远不是目的，而是我们不断优化，不断提升的一个工具。” ——客房部行政管家



真正有价值的技术创新，是让客人的体验更好，让员工工作更高效更快乐。酒店行业技术创新的前提是酒店人的认知升级。

在如今这个技术爆炸的时代，要经营管理好一家酒店，对酒店人提出了更高的要求。在不久的将来，酒店业会像其他行业一样，很多低效的职能和岗位被取代，新的更有生命力和创造性的岗位会诞生。而真正为行业创造价值，不断进行思考 and 创新的酒店人，永远是行业的稀缺资源，也最不可能被时代淘汰。

**蓝豆云OMS是酒店数字化服务运营领导者**，目前已经和1000多家酒店达成了合作，包含洲际、温德姆、美高梅、凯悦等国际知名酒店品牌，也包含万达酒店及度假村、广州白天鹅宾馆、碧水湾温泉度假村、苏州南园宾馆等国内标杆酒店。

近年来，越来越多的酒店不断增加在销售端和营销端数字化转型探索的比重，但仍旧无法摆脱流程繁琐、过度依赖人工、服务效率低等传统运营模式的桎梏。数字化运营深度触及酒店底层操作惯性，是行业翘首以待却又极其艰巨的领域。

十年前，我们开始关注酒店内部运营管理的在线化并着手解决这个问题，一群热爱酒店行业、具有好奇心并且相信科技改变世界的年轻人聚集在一起，希望打造一个专门为酒店人量身定做的移动化运营管理工作，将酒店员工从传统的工作方式中解放出来，**用技术驱动酒店运营，链接酒店和酒店人。**

蓝豆云已经深度融入到酒店运营的毛细血管中，成为近十万酒店人的工作利器，帮助酒店降本增效。未来，**蓝豆云也将不忘初心，持续赋能酒店人。**

# 超过1000家酒店合作伙伴

More than 1,000 hotel cooperation partners

## 国际品牌酒店

IHG®

HYATT®

WYNDHAM  
HOTELS & RESORTS

MGM GRAND  
THE CITY OF ENTERTAINMENT

Howard Johnson®

## 国内酒店业主和大型酒店管理集团

WANDA®  
Hotels & Resorts  
万达酒店及度假村

華天  
HUATIAN

Senbo RESORT  
开元森泊度假酒店

岭南集团  
LINGNAN

新鸿基地产  
Sun Hung Kai Properties

绿地酒店旅游集团  
Greenland Hotel And Tourism Group  
酒店 / 旅游 / 会展

R&F 富力集团  
R&F GROUP

保利®酒店  
POLY HOTELS

中海地产

霍英东集团  
Fok Ying Tung Group

广东省旅游控股集团有限公司  
GUANGDONG PROVINCIAL TOURISM HOLDINGS CO.,LTD.

山东文旅酒店集团  
Shandong Culture and Tourism Hotels Group

岷山集团  
Mishan Group

HNA  
Hospitality Group  
海航酒店集团

Hotel  
深圳康铂国际酒店



明宇豪庭酒店  
MINYOU CENTRAL  
19911-12-1911

玉渊潭酒店集团  
UNITUNE HOTELS

四川旅投  
Sichuan Tourism Investment Group



东湖集团  
DONGHU GROUP

Radisson BLU  
FOREST MANOR SHANGHAI  
上海虹桥西郊庄园丽笙大酒店

## 中端酒店集团

书香酒店集团  
SCHOTEL 府邸·世家·心泊·门第

PACO HOTEL  
柏森酒店

LAVANDE  
美琅酒店

JAMES JOYCE  
COFFETEL  
喆·啡酒店

佳捷连锁酒店  
JIJIE HOTEL

# 超过1000家酒店合作伙伴

More than 1,000 hotel cooperation partners

## 特色标杆酒店



## 合作伙伴

蓝豆云  
LANDOW<sup>®</sup>

感谢您的观看

THANKS FOR YOUR WATCHING



关注公众号



商务咨询