

打造世界领先的服务 从客户关系管理开始

——某连锁酒店实施MICROSOFT DYNAMICS CRM成功案例

CASE STUDY



商业和旅游业的发展催生了另一个行业的蓬勃商机，那就是酒店业。随着全球经济一体化，酒店业的客源更加丰富多样化，市场也更加广阔多渠道，但同时也意味着酒店业面临更加激烈的竞争环境和不断攀升的客户期望。这就迫使业内人士必须进一步寻求扩大酒店销售、改进服务质量、降低管理成本和提升客户满意度的新法宝来增强酒店的核心竞争力，其中最有效的手段之一就是大规模应用先进的信息化技术，变革传统意义上的酒店业竞争方式和经营管理模式以赢得新的竞争优势。

某连锁酒店作为经济型连锁酒店的代表，利用上海葡萄城信息技术有限公司提供的Microsoft Dynamics CRM解决方案对酒店的会员以及销售流程两方面的管理进行了改善，其成功经验可为同行从业者借鉴。



客户背景

该酒店集团是中国高速成长的新兴酒店集团，2008年初，该酒店在全国签约门店数达到180家，完成了全国主要城市的布局，成为国内成长最快的连锁酒店品牌之一。2008年4月，该酒店已开业酒店超过100家，出租率、经营业绩各项指标均在业内处于领先地位，并重点在长三角、环渤海湾、珠三角和中西部发达城市形成了密布的酒店网络。

随着业务规模的不断扩大，该酒店迫切需要先进的客户关系管理软件来辅助管理：日益增长的会员、日趋复杂的销售过程、各种各样的市场活动以及客户服务。

经过慎重选型，上海葡萄城信息技术有限公司凭借丰富的Microsoft Dynamics CRM实施经验获得该酒店管理层的肯定，双方于2008年11月开始合作实施Microsoft Dynamics CRM系统。

亟待解决的问题

葡萄城的实施顾问通过对该酒店的需求调研，发现目前亟待解决的问题集中在以下两个方面：

- **会员管理** 该酒店的客户分为个人会员和企业会员两种。个人会员一般通过市场活动等促销手段获得，但往往只记录了一些基本资料无法进行跟踪以及深度挖掘，甚至这些信息中还存在无效、重复现象。至于企业会员，由于缺乏统一的会员信息记录系统，也不能准确了解究竟有多少企业会员进行过消费。
- **销售过程管理** 大部分企业会员是由销售人员通过对企业的拜访获得，因而客户资料大多掌握在销售人员手中，给后续的客户维护工作带来不便。而对于销售主管，由于缺乏有效的手段和工具监控下属销售人员的工作，不能准确地评估员工绩效。

解决方案重点

葡萄城将Microsoft Dynamics CRM解决方案的实施重点放在该酒店最迫切的需求上，主要实现会员、销售过程控制管理两个模块。

- 建立完备的会员信息系统** 葡萄城的实施顾问利用逻辑控制确保系统内会员信息的有效性和准确性，防止无效重复信息的出现。当会员的基本信息发生变更后，系统仍然会保留其历史信息，以防止原始资料的丢失。实施顾问还协助该酒店对会员信息进行整理，并负责将符合规范的会员信息导入新建立的会员数据库，从而建立起完备的会员信息系统。
- 先进的积分管理** 该酒店现有的系统能够对会员的积分消费进行记录，但无法记录具体的消费行为，因而不能对会员消费行为进行深度挖掘分析，无法为后续的会员活动、酒店政策提供数据支持。葡萄城的实施顾问利用CRM系统建立了会员积分数据库并规范了积分管理的生命周期。系统与该酒店已有的短信平台进行了整合，当会员积分即将到期时，系统可自动发送短信提前知会相关会员。
- 规范管理销售过程** 销售过程管理涉及到销售人员基本信息管理、企业客户资料库建立及维护、销售流程控制三方面内容。系统建立了销售人员基本信息数据库，主管可随时增加、修改、删除及查询销售团队成员的资料，方便统一管理。系统明确了各级主管和销售之间的上下级汇报关系，而销售任务的分配也通过系统完成。当销售登录系统后，能看到主管分配给自己的任务，并根据完成情况填写相关信息反馈给主管，从而使得整个销售流程都能处于有序监控之下。

客户收益

该连锁酒店的Microsoft Dynamics CRM系统自从09年1月上线之后，基本满足企业在管理方面的需求，获得如下收益：

- 提高销售成功率** 使用CRM系统之后，主管对销售人员执行任务的进度、完成情况能够明确清晰地把握。对于未签单的客户，主管能适时给予销售人员正确的指导，从而提高销售成功率。
- 充分挖掘销售线索** 使用CRM系统之后，个人会员和企业客户的信息经过梳理后得到了有效管理，便于对会员的消费行为进行统计分析，从而能开展具有针对性的市场活动挖掘更多的销售线索。
- 提高客户满意度** 使用CRM系统之后，对会员的积分有了统一管理的工具。整合短信平台及时通知会员在积分到期前进行消费或兑换奖品，提高了客户的满意度。
- 规范销售流程** 使用CRM系统之后，最显著的变化是规范了销售流程。销售主管利用系统为下属销售人员安排任务，而销售人员通过系统反馈任务完成情况。系统还设定了常见的客户拒绝理由，销售员在填写失败原因时进行选择，以方便销售统计。