

淡季
不淡网上订单助力
丽江客栈突围春城晚报
开屏新闻App
理想生活 即刻开屏

“不好意思几位，我想核实下你们预订的房间是谁下的单。”午饭过后，位于丽江古城南门的轻住·裕丰名邸尊享驿栈又迎来一天的入住高峰期。“近几年丽江客栈生意不好做，淡季太淡了。”与经营者谈到丽江客栈，大都能听到这样的阐述。而张鹏看来，淡季太淡的问题，在轻住·裕丰名邸尊享驿栈可以逐渐忽略，这其中，美团酒店网功不可没，每天80%的住客都来自美团，稳定的网络订单让客栈在淡季平均入住率达到了60%以上。

客栈生意越做越大

10年前，张鹏辞去销售工作后，开始了一段没有目的旅程，在丽江古城的客栈住了半个月，丽江的蓝天、阳光吸引着他。说服家人后，他毅然从家乡苏州来到了丽江。

“丽江给人的感觉好。”张鹏说，自己留在丽江的理由很简单，在磨了爱人很久后，带上了40多万元的积蓄，经营起一家小客栈。在张鹏的印象里，9年前丽江的客栈没有现在多，竞争也没有现在激烈，订单都来自线下，六七间房的小客栈，一年后为自己挣到了第一桶金。

经营客栈9年，张鹏的生意越做越大，淡旺季对客房入住率的影响越来越明显，线下订单已经维持不了客栈的运营，客栈老板们开始寻求更多的渠道，互联网旅游平台的兴起，开启了客栈吸引客源的新战场。张鹏说，丽江古城的客栈在接受新事物时的速度是想象不到的快，不学习不加快步伐，只能被淘汰。

“客栈一号院上美团的这两年，HOS分从来没有低于5分，现在每天客房预订量的80%来源于美团。”网络订单的稳定，让张鹏所经营的客栈淡季的入住率维持在60%以上，淡季的影响逐渐减小，美团带来了更多的订单，这是最直观的改变。

改善服务从周边突围

图片要拍好，如今大家都喜欢色彩淡一些的图片，以前一段时间大家比较喜欢深色系图片；除了大场景，还要突出小细节；介绍客栈的文字可以简单，但不能随意……此外，回复美团点评页上的评论，查看自己客栈评分的升降，关注周边客栈的价格浮动，用平台提供的大数据及时进行改善，每天打开美团酒店商家App，查看这些数据并进行维护，成了张鹏雷打不动的习惯。

“刚开始，许多客栈都会自己拍客栈的图片，现在不行了，要请专业的摄影师，我们在打造品质的同时，消费者对我们的要求也越来越高。”张鹏说，自己从2012年左右就开始和各种OTA平台合作，于两年前他用起了美团，平台的智能化和公平性是选择入驻的主要原因。他依照美团酒店商家App的酒店HOS诚信评价体系的各项规定，对客栈进行完善。同时，他也学到了很多网络运营方面的知识。

图片要按照要求上传、酒店信息要填齐，这些都是基本的。对评论的回复则是一项长期的工作，而负面评论则会成为HOS诚信评价体系里的减分项，会影响HOS分，直接导致排名的变化。张鹏提到，他曾就“5分钟之内确认订单”这一项，专门召开过会议，商议相关的对策。如今，系统里的“自动确认订单”项，让工作轻松了不少，系统智能化，让张鹏在做客栈的线上维护时得心应手。

据悉，美团酒店诚信HOS分，由基础分、奖励分、违规减分组成，并以28天为周期滚动计分。分值考量因素包含：商家拒单率、是否发生违规违约的失信行为、消费者交易评价中所体现出的满意度、商家对消费者差评的处理情况等。HOS诚信评价体系，将用户评价与经营检测结合在一起，建立了一个业务领先的诚信评价体系。



庭院



前台



墙沿



客房

没有差评，赢在细节

“早餐都做得比较清淡。”张鹏说，数据显示客栈里的客人大多来自沿海一带，所以早餐做了相应的改变，运用美团酒店商家App提供的的数据，及时调整细节，成了客栈稳定客人的方式。除此之外，处处透着苏州园林特色的客栈，也让入住客人惊喜不少。

房间里放置了3瓶品牌饮用水，一大两小，大瓶水可让客人在房间内饮用，两瓶小的方便客人带着游玩。客栈的大堂里放有几顶款式各异颜色不一的遮阳帽，供客人出行遮阳时使用。客人夜里找不到回客栈的路，视频电话、亲自接，哪怕员工已下班也会将客人负责到底。

什么是差评？店员白小白说，上美团两年，店就没有出现过差评。在丽江客栈工作了5年的白小白，做过几家客栈，来到轻住·裕丰名邸尊享驿栈后，发现这里基本没有投诉，很省心，细节方面的琢磨，使工作相对轻松。

客栈能为客人考虑到的尽量考虑，考虑不到的，客人提出后马上解决，硬件做好了，服务做好了，客人的满意度自然就高，当然客人时不时会有一些意见和牢骚，出现这些情况时，客栈工作人员会在客人离店前解决好相关的问题，让客人愉快离店。在白小白看来，网上的好评和店里的品质、服务工作的细致是分不开的。

所有权益以诚信为底线

美团酒店相关负责人介绍，深耕生活服务业15年，美团点评平台累计了46亿条用户评价。美团酒店商家App的开发旨在为各类型酒店提供客源拓展、接待经营、口碑维护、数据指导、营销推广等一站式解决方案。APP所有权益以诚信为底线，如果商家发生“到店无房、拒开发票”等平台鉴定的严重失信行为，平台不仅会对其HOS分进行严厉扣减，甚至停止合作。

据了解，美团酒店商家App发布于2014年4月，2016年，美团酒店商家App在业内开创了酒店HOS诚信评价体系，用以规范商户交易行为、健全平台交易信用评估制度。为了使HOS诚信评价体系更为有效，平台积极推行守信激励措施。商家每日都能在后台页面看到当日的HOS分数，加分、减分处一目了然，提醒商家诚信经营情况。HOS诚信分更高的商户会获得诚信认证标识，并在同等条件下拥有排名靠前、添加加入推荐页面、优先参与平台活动等权益。

HOS诚信评价体系上线以来，截至2018年底，HOS满分标杆商家占比快速增长79%，商家数增长达92.5%；HOS评价优秀商家占比快速增长56%，商家数增长119%。未来，HOS诚信评价体系还将补充环保、安全、健康、绿色等评价维度。

本报记者 木晓雯 摄影报道



好一个古朴雅静的所在