

2025年酒店春节运营 四大趋势洞察

—— 蓝豆研究院出品



摘要

洞察一：春节客诉风险点，优化服务流程以提升满意度

春节期间客诉风险点突出，酒店需优化服务流程以提升客户满意度，特别是针对低耐心度的服务项目和常见差评类别。

洞察二：春节客群模糊化，商务酒店需更重视亲子客群

春节客群呈现模糊化趋势，商务酒店需重视亲子客群，抓住中大童亲子消费红利，并提供更多有创新性和吸引力的亲子服务。

洞察三：春节服务人力紧张，酒店需提前应对人力缺口

春节期间入住率高、客人对服务的需求高，酒店可以利用大数据预测人力缺口，提前采取应对措施。

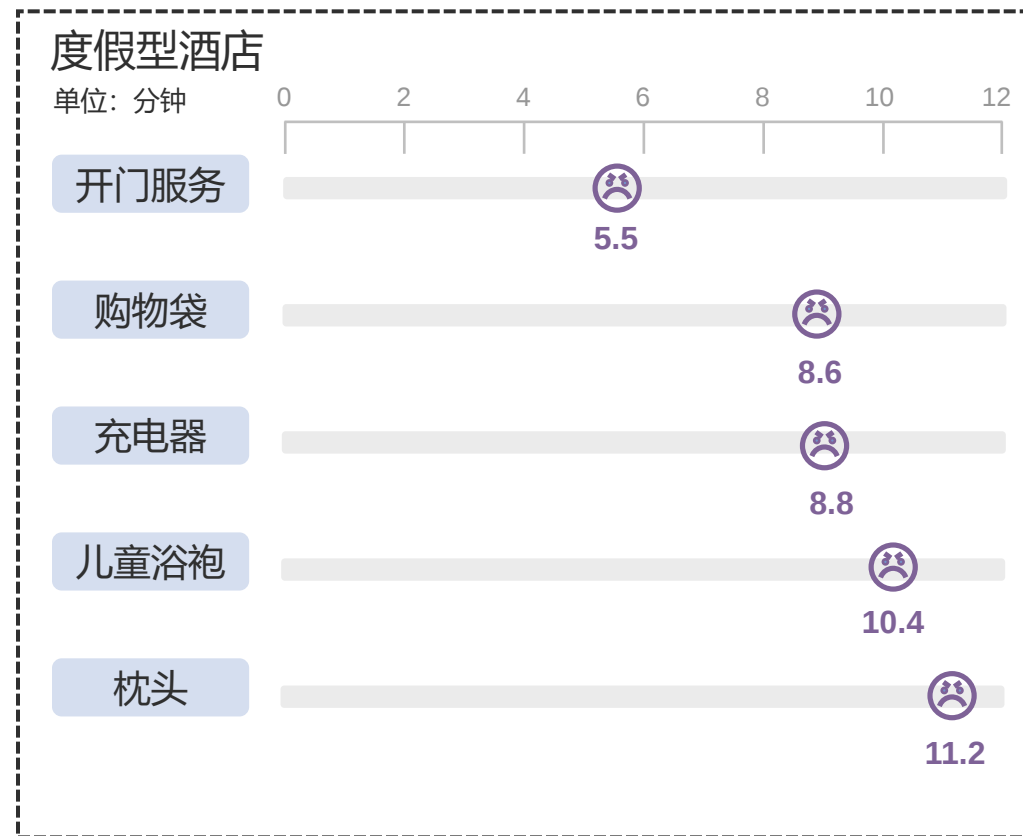
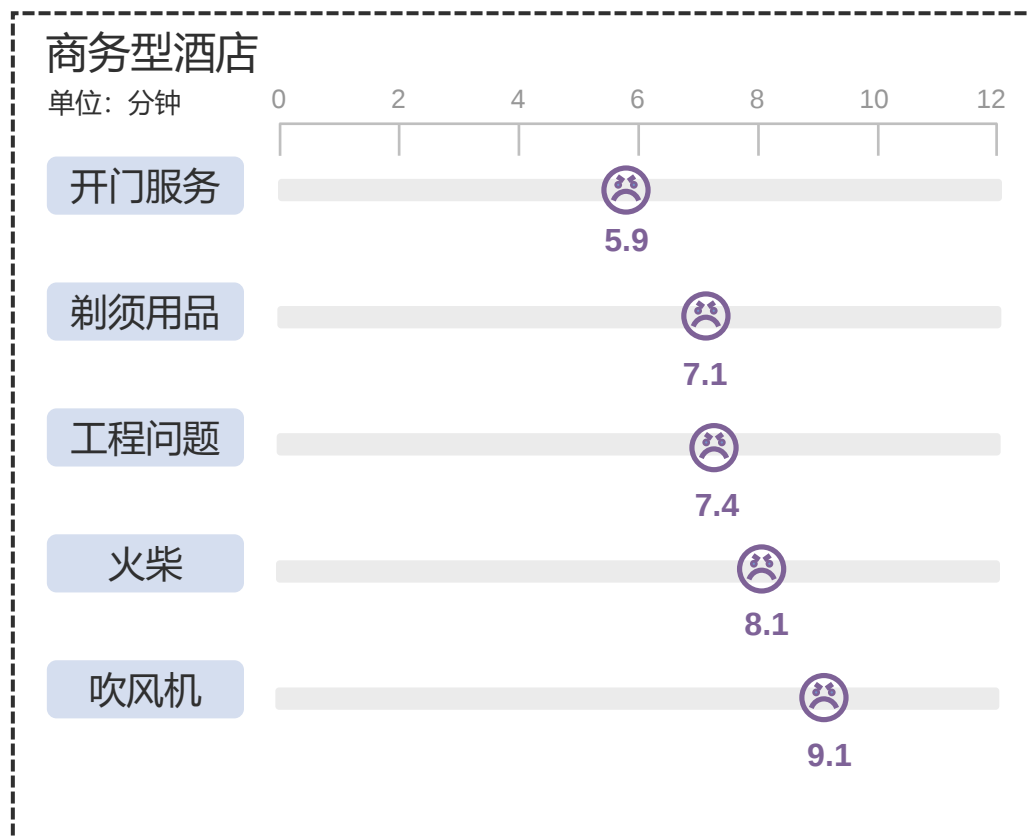
洞察四：春节迎礼赠高峰，伴手礼筹备应结合当地特色

春节期间消费者为长辈送礼的意愿显著提高，酒店应结合当地特色进行筹备，以满足客人对地方特色产品的需求。



洞察一：春节客诉风险点，优化服务流程以提升满意度

酒店需注意低耐心度项目的服务耗时，等待时间过长可能引发客人的催促和不满



* 数据来源于蓝豆OMS，统计时间段为2024年春节期间（2024年2月2日-24日）。“低耐心度”统计的是客人发起催促的平均时长。

洞察一：春节客诉风险点，优化服务流程以提升满意度

房间设置老旧、卫生条件差、迟迟无法入住等问题可能导致客人差评

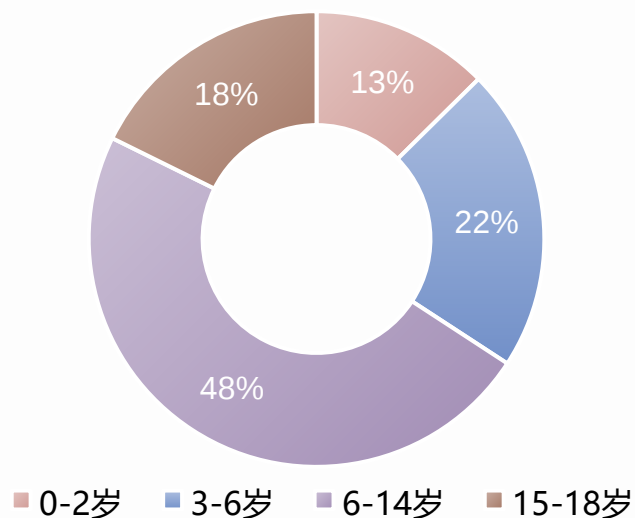
差评类别	关键词	愤怒指数	
房间设施老旧	设施老旧 插座问题 水渍	100.00	【举例】房间设施非常 陈旧 ，插吹风机的插座直接掉下来，浴缸里都是黄色的 水渍 ，另外要求加的硬床板只有床垫的2/3大，不会再来第二次。
房间卫生条件差	卫生差 水渍 清洁问题	100.00	【举例】房间 卫生条件差 ，浴缸里都是黄色的 水渍 ，有点恶心。
迟迟无法入住	延迟入住 房间脏 等待太久	88.92	【举例】下午三点半到达酒店，却被告知房间还 没打扫好 ，后来我们在前台等了三个小时！
空调效果差	空调问题 温度调节 舒适度	86.53	【举例】空调无法调节 温度 ，不管调到几度都感觉 冷 ，两个人都感冒了，服务人员好像欠他们钱一样，不会选择第二次。
前台服务不佳	服务不佳 无措施 冷漠	75.14	【举例】向 前台 反映问题后，他们没有采取任何 措施 。心里有较大的落差，出于对**的信任，我们选择来入住，最终却被如此对待。

* 数据来源于携程2024春节期间3000条客人评价。通过定性分析文本中的情感色彩和用词强度确定愤怒指数，并以最高的一项为100进行标准化处理。

洞察二：春节客群模糊化，商务酒店需更重视亲子客群

中大童（6-14岁）亲子消费红利到来，星级酒店客户中亲子客群占四成

未成年人年龄分布



春节期间
亲子家庭出游占比

47%

春节期间定制游用户中
亲子家庭占比

52%

春节期间租车用户中
亲子家庭占比

47%

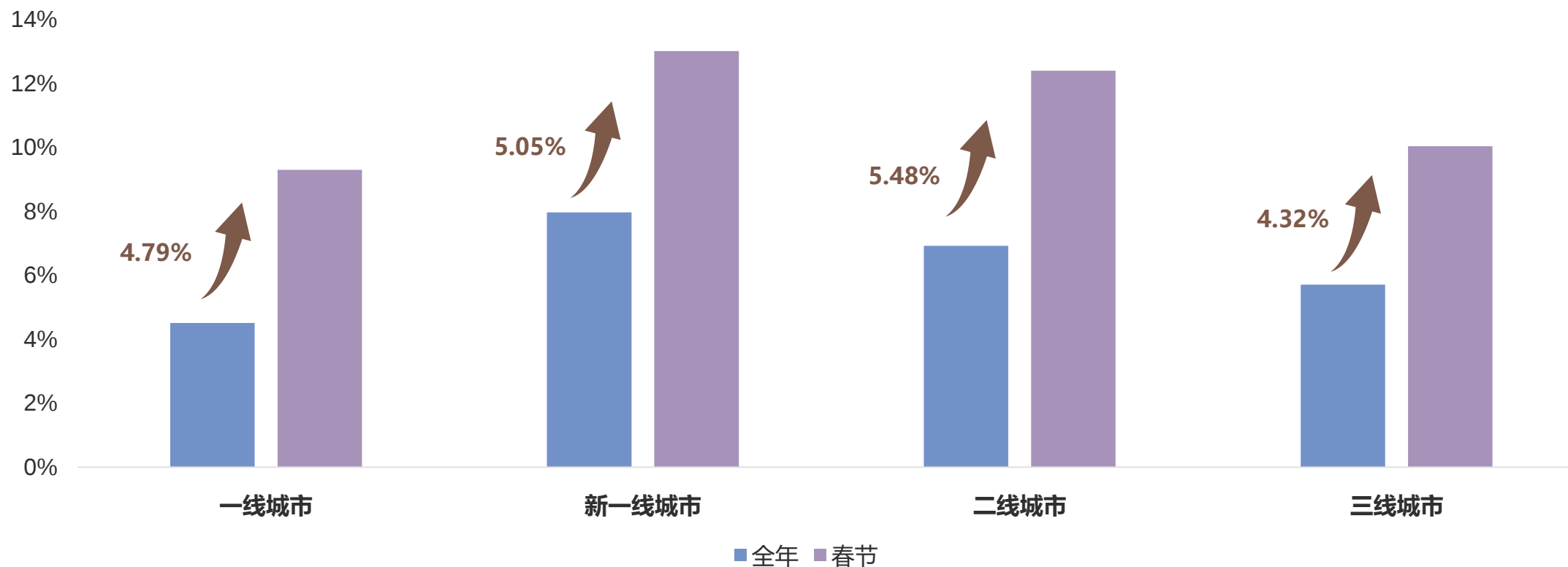
订购高星酒店的用户中
亲子家庭占比

38%



洞察二：春节客群模糊化，商务酒店需更重视亲子客群

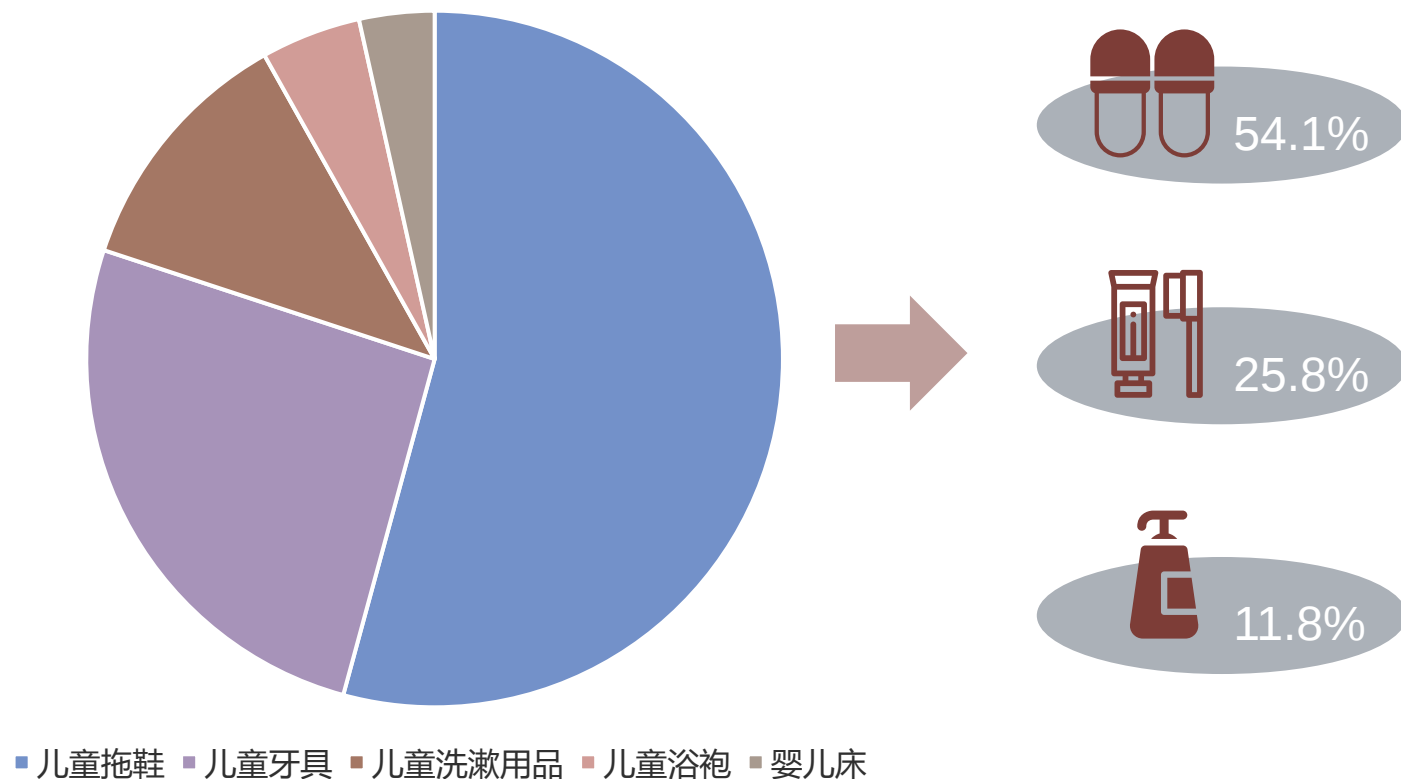
相较于2024年全年，春节期间入住商务型酒店的客人对儿童类物品需求的占比明显更高



* 数据来源于蓝豆OMS，“春节期间”统计时段为2024年2月2日-24日，“全年”统计时段为2024年1月1日-2024年12月31日。

洞察二：春节客群模糊化，商务酒店需更重视亲子客群

客人需要的儿童类物品中排名靠前的是儿童拖鞋、儿童牙刷和儿童洗漱用品



洞察二：春节客群模糊化，商务酒店需更重视亲子客群

蓝豆云
LANDOW®

去年出现的亲子客群青睐博物馆的趋势将延续，酒店 + 文旅的联动产品具有吸引力

万豪国际推出“万豪小护照”

“万豪小护照”手册内含活动地图，孩子们在入住期间于酒店周边区域完成一系列奇趣活动后，手册上会增加成就印章。



上海滴水湖洲际与上海天文馆联动

上海滴水湖洲际酒店与上海天文馆共同推出的联名主题房颇受欢迎，可提供当下“一票难求”的上海天文馆门票。



王府井希尔顿酒店推出烘焙课程

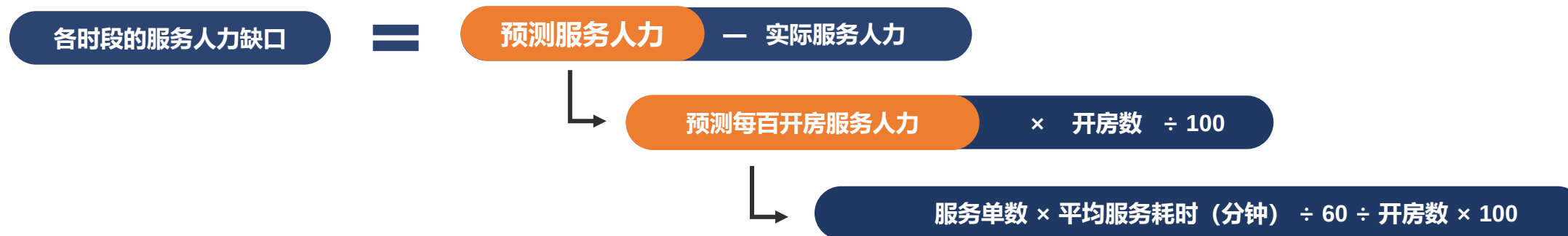
王府井希尔顿酒店推出烘焙课程，由西餐甜点主厨任课，教授制作 1.5 磅白巧克力树莓蛋糕、黄油杏仁饼干等



* 资料参考马蜂窝《2024年暑期旅游大数据分析报告》。

洞察三：春节服务人力紧张，酒店需提前应对人力缺口

酒店利用蓝豆服务人力分析模型可以更好地分配人力资源

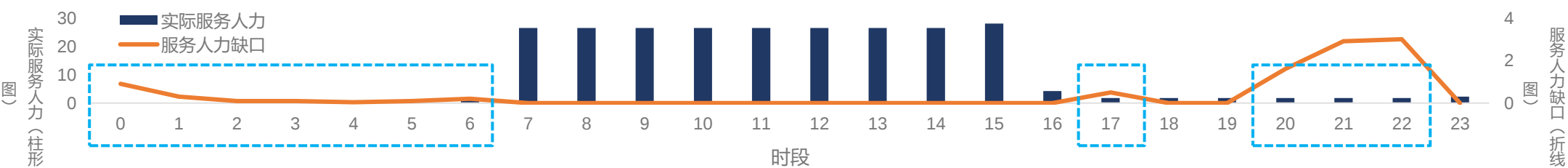


- 各时段的服务人力缺口：统计各个时段服务工单耗时与客房人力资源之间的差值，帮助酒店发现服务盲点
- 预测服务人力：综合计算酒店的服务单数、平均服务耗时和开房数，可以预测各个时段需要的服务人力
- 实际服务人力：统计酒店各个时段的实际排班人数

洞察三：春节服务人力紧张，酒店需提前应对人力缺口

【应用案例】某酒店通过填补服务人力缺口减少潜在的客户不满

小时	服务单数	预测服务人力	实际服务人力	服务人力缺口	小时	服务单数	预测服务人力	实际服务人力	服务人力缺口
0	236	0.9	0.0	0.9	12	403	1.5	26.5	-25.0
1	81	0.3	0.0	0.3	13	489	1.8	26.5	-24.6
2	39	0.1	0.0	0.1	14	665	2.5	26.5	-24.0
3	17	0.1	0.0	0.1	15	870	3.2	28.0	-24.8
4	11	0.0	0.0	0.04	16	822	3.1	4.2	-1.1
5	19	0.1	0.0	0.1	17	612	2.3	1.8	0.5
6	55	0.2	1.1	0.2	18	463	1.7	1.8	-0.1
7	224	0.8	26.5	-0.2	19	487	1.8	1.8	-0.01
8	375	1.4	26.5	-25.1	20	914	3.4	1.8	1.6
9	383	1.4	26.5	-25.0	21	1264	4.7	1.8	2.9
10	426	1.6	26.5	-24.9	22	1287	4.8	1.8	3.0
11	368	1.4	26.5	-25.1	23	606	2.3	2.3	-0.1



某商务型酒店位于新一线城市，每日平均开房数为383间。根据服务人力模型测算，春节期间酒店在0-6点、17点和20-22点均存在服务人力缺口（见上表红色字体和上图蓝色方框区域），其中晚上20-21点缺口约为2-3个人力。

洞察四：春节迎礼赠高峰，伴手礼筹备应结合当地特色

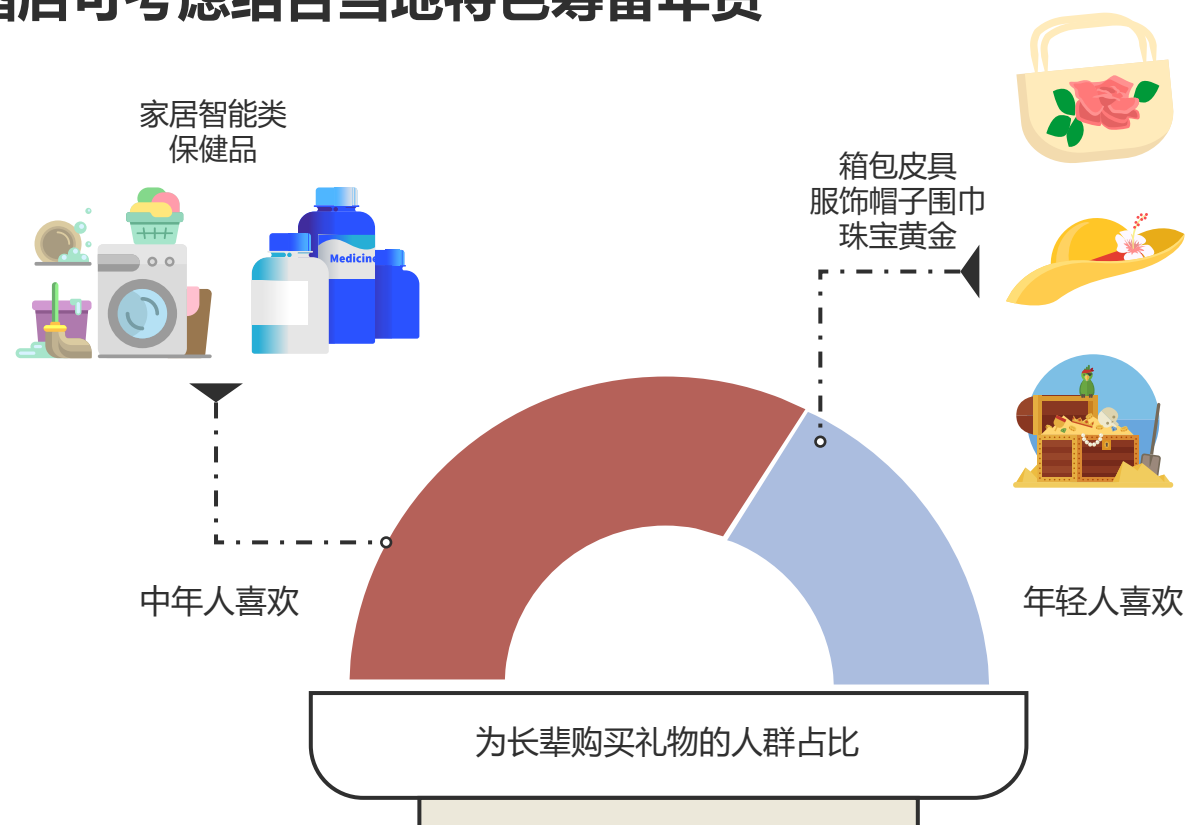
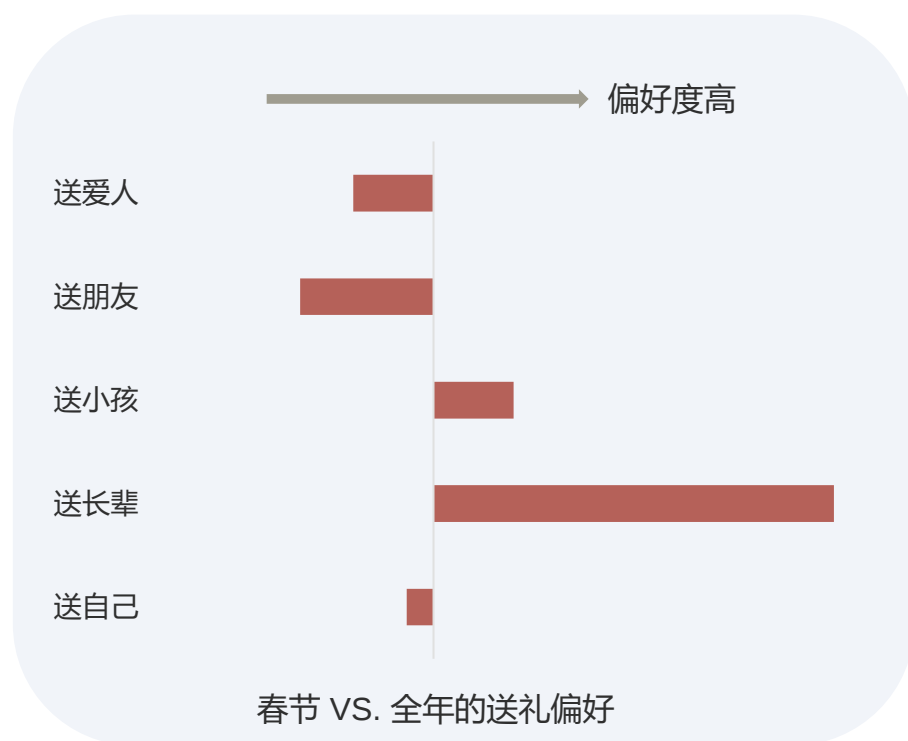
客人希望通过酒店了解当地优质文旅资源和具有地方特色的产品

调研问题：您希望酒店提供的增值权益有哪些？



洞察四：春节迎礼赠高峰，伴手礼筹备应结合当地特色

春节期间给长辈送礼的倾向大幅提高，酒店可考虑结合当地特色筹备年货



汇报完毕，谢谢观看！



在线免费申领：
蓝皮书实体书在线免费申领通道已开启，添加顾问
Nora，进行在线登记，审核通过后将为您寄送到家。
更多经常报告抢鲜看 🌹