

金天鹅连锁酒店管理系统

解决方案

一、金天鹅简介	3
(一) 金天鹅简介	3
(二) 行业创新	3
二、连锁酒店行业现状和需求分析	4
(一) 行业现状	4
(二) 目前连锁酒店信息化面临的痛点	4
1. 管理做不好	4
2. 营销做不好	4
3. 数据不安全	4
4. 人才缺乏	5
5. 购买软件后找不到售后服务	5
三、连锁酒店解决方案	5
(一) 集团化管理	5
(二) 营销功能强，每家店每天多卖 5 间房	7
(三) 银行级别的安全防护体系	11
(四) 天鹅会	12
(五) 持续创新和服务能力	13

四、产品线及功能清单	14
(一) 产品线.....	14
(二) 金天鹅酒店管理系统特点.....	15
(三) 功能模块.....	15
五、客户案例	17

一、金天鹅简介

(一) 金天鹅简介



金天鹅，创立于 2003 年，15 年专注酒店管理信息化。公司创始和核心团队都是深谙酒店管理和互联网运营的专业人才，目前员工伙伴超过 150 人。我们拥有业内唯一采用混合云技术、满足独立品牌酒店信息化管理需求的酒店管理软件，设计开发了综合版、连锁版、客似云、金盾四大系列酒店管理系统，及微信订房系统、千里眼远程监控系统、智能房价牌系统、小飞鸽短信系统、顺风耳前台助手等产品，拥有标准 API 接口可无限连接硬件、软件，为酒店提供定制化 SaaS 服务，同时还重点打造了酒店运营服务平台——天鹅会。金天鹅针对区域连锁、综合、单体、智能、精品等酒店类型，提供整体解决方案，已成功为超过 30000 家酒店用户提供产品与服务。

(二) 行业创新

金天鹅 15 年来，多次引领行业产品和模式创新，被行业纷纷模仿和复制。

第一家开通 7*24 小时服务体系；

第一家研发出手机千里眼随时随地查看酒店经营数据，行业纷纷模仿；

第一家研发混合云架构 pms；

第一家研发出微信订房系统，行业纷纷模仿；

第一家推出智能电视房价牌，行业纷纷模仿；

创立天鹅会，成为酒店行业目前最大的互联网服务平台，成员超过 60000 人；

创立行业第一本管理期刊：天鹅会刊，目前已刊发 3 期，发行量超过 1 万册；

第一家和阿里旅行信用住合作的 PMS 厂商；第一家与去哪儿直连，首批与携程、艺龙进行直连的 PMS 厂商；截止目前，OTA 酒店上线数量最多的 PMS 厂商。

二、连锁酒店行业现状和需求分析

（一）行业现状

连锁酒店是指以连锁经营模式运营的酒店，连锁酒店一般都具有统一的品牌形象识别系统、全国统一的会员体系和营销体系，是酒店业发展的基干力量。

连锁酒店与单体酒店相比，无论在装修、服务还是信誉上都有较大的竞争优势。预订方便快捷、价格透明、干净卫生、服务和安全有保障，连锁酒店的发展模式和认知度已经深入人心。

目前国内连锁酒店行业已进入平稳发展期，国外品牌和国内大集团如洲际、万豪、温德姆、雅高、锦江、铂涛、如家、华住、桔子等在各自所在领域确立自身地位，格局也比较固定。但随着物业、人工等成本提升，竞争越发激烈，这些大集团盈利水平也逐渐降低甚至遇到困扰。另一方面，一些区域性的个性化精品连锁，凭着细分市场带来的精准竞争力和比较灵活的体量，已经成为连锁酒店行业新势力。总体来讲，连锁酒店有很明显优势，同时因为很多原因，发展也受到严重困扰。

（二）目前连锁酒店信息化面临的痛点

1.管理做不好 形连实散，管理复杂，漏洞多，集团无法有效统一管理；

2.营销做不好 客源少，会员体系徒有虚名，出租率低，生意差；

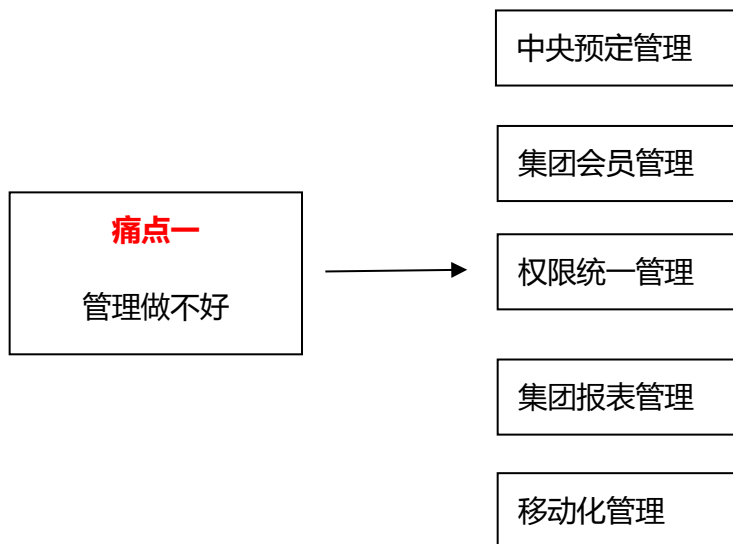
3.数据不安全 连锁酒店数据管理复杂，社会关注度更高，传统酒店管理系统架构,酒店数据缺乏安全保障；

4.人才缺乏 连锁酒店的规范管理需要大批专业人才，目前很多连锁酒店面临人难招人难留的困扰；

5.购买软件后找不到售后服务 酒店最担心的就是在办理入住和退房高峰时碰到软件故障，如果这时候又找不到售后支持，损失的不仅是客人，还有酒店的口碑及信誉。

三、连锁酒店解决方案

(一) 集团化管理



1.中央预定系统：由连锁酒店集团各个分店共用的预订平台和管理平台组成

特点

根据散客、会员的预定需要分配到各个目标店；

可与酒店已有的各种软件系统实现无缝集成或对接；

对所有分销渠道进行实时房源控制和房价调整。

2.集团会员管理：统一管理整个连锁集团所有会员

特点

连锁酒店管理系统将各分店的会员进行统一管理，
 数据异步双向传输，仅需 10 秒，即可完成全集团会员信息同步更新。
 可集中设置不同的会员优惠活动和享受不同的积分订房；
 可与酒店已有的各种软件系统实现无缝集成或对接

3.权限统一管理：

特点

连锁酒店管理系统将各个分店的权限进行统一设置，
 80 项与收银及财务安全相关的权限，每个岗位权限区分更精细化，
 总部与各分店的岗位职责明晰，有利于多个分店进行统一运营。

4.集团报表管理：

特点

连锁酒店管理系统进行统一的报表管理，
 根据管理者权限实时查看各分店营业情况、财务报表等

5.移动化管理：千里眼远程监控系统：一部手机管理酒店，股东和管理者可在出差、度假等情况下轻松掌握整个集团酒店经营状况



营收报表

房态实况

交班情况

异动情况

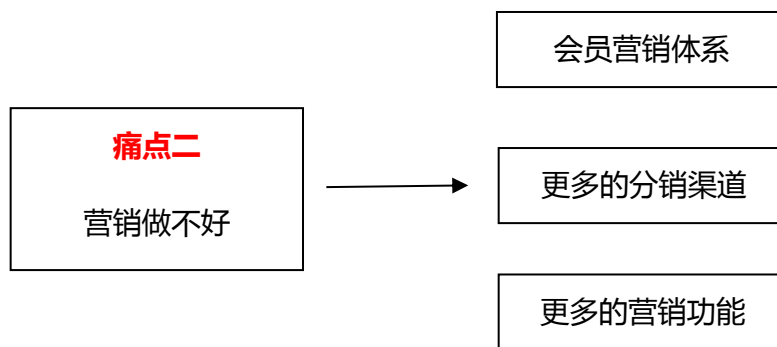
特点

实时掌控：经营状况实施掌控，敏感异动及时反馈，同比环比一目了然；

简单方便：绑定微信即可，无需下载安装，语音播报，边走边听汇报；

移动管理：边刷朋友圈边看酒店，一部手机提供决策依据，度假出差说走就走

(二) 营销功能强，每家店每天多卖 5 间房



1.会员营销体系：会员体系是连锁酒店的生命线，近来由于各种原因冲击，很多酒店会员体系名不副实。金天鹅连锁 PMS 独有的会员营销系统和微信订房系统，可帮连锁酒店切实做好会员营销，提升收益。

(1) 会员营销系统

功能特点

会员权益：不同级别会员享受不同权益，塑造会员价值，增加稳定的回头流量；

会员积分：通过消费，依据不同的维度，奖励给会员积分，用来兑换商品或换房；

会员储值：依据储值规则，可享受不同额度的充值奖励；

会员升级：依据不同的规则，升级会员级别，享受更多权益；

总之，通过对整个连锁的会员塑造不同的权益级别，吸引持续消费，从而增加酒店的收益。

(2) 微信订房系统

特点

①自己的 OTA 平台：

A：0 佣金，自己独享的移动卖房平台，没有佣金；

B：增加客流量，微信巨额流量都是酒店潜在客户；

C：订单直达 PMS，缩短确认时间，降低 noshow 率，且不必担心爆房

②会员更好做：

A：拉新：支付即会员，客人二维码付款，扫码枪一扫即可自动关注酒店公众号，成为我们的微信会员；通过朋友圈及社群进行社交化传播，分享优惠券，吸引新会员注册；

B：线上线下会员打通：升级传统的线下会员，微信订房会员与线下会员名称、级别、权益相通，可大大提升会员体系的活跃度和回头率；

C：增加互动：与传统线下会员比，由于微信的粘度，微信订房会员互动更有效、营销更精准，同时可分享转发，比如将酒店优惠卡券生成链接，转发即获得优惠，进行朋友间的强社交传播，实现病毒营销，增加酒店的曝光度。

作为连锁酒店生命线的会员体系，金天鹅 PMS 会员营销体系及微信订房系统，可以帮酒店把会员做得更好。

(3) 小飞鸽短信系统：向不同会员级别客人推出差异品类产品，适时宣传酒店品牌，增加客人复购率；还可以向不同会员级别客人推出满就送、优惠券、酒店搭配套餐等酒店促销活动内容，适时刺激客人，唤醒沉睡客人。

特点

①深度对接金天鹅 PMS、微信订房系统等，全面提高客户全流程服务体验（从预订、入住、消费、积分、服务、退房等），会员客户可实时收到提醒，用户体验升级。

②多重短信问候，多维度激活会员粘性：自动发送生日祝福、节假日短信，让酒店与客人长期保持联系；自动发送入住问候、离店问候、客户来电问候等贴心问候语，让客人宾至如归；即时向客人发送天气预报、周边旅游信息、当地风俗民情等贴心提醒信息，让客人提前知晓周边情况，建立客人友好感；

(4) 顺风耳前台助手：老会员维护



对于熟客而言，能够在酒店感受到被重视是一种很好的客户体验，金天鹅顺风耳前台助手就可以随时调出顾客的资料来，当顾客在开房时，其资料会随着会员卡显示出来。这时前台主动说一句：“XX先生，您好！一共是XXX，因为您是我们店的VIP，本次消费已经为您优惠了XX”，这样做会让顾客印象比较深刻。

其次，酒店还可借助顺风耳前台助手将前台对老顾客的回访、感情联络次数，作一个明细的登记与统计，作为酒店员工升降级考评的一个依据，以促进员工将此项工作变成日常工作来操作。

最后，酒店还可制定有针对性的固定客源培训计划，对每种类型的客人性格进行分类，用情景培训让员工深刻认识到如何进行对某一类型的客人提供个性化服务。

2.更多的分销渠道：流量是任何生意的基础，酒店这种服务行业更是如此，金天鹅 PMS 八方来客营销体系可以为酒店提供更多的渠道。

(1) 直连 OTA：金天鹅业内第一家直连阿里飞猪旅行、去哪儿，也在积极与携程、艺龙、美团等主流平台沟通交流，未来将直连更多 OTA 渠道。

功能特点

接单 3 秒搞定：PMS 内一键管理多个平台订单

降低 noshow 率：客人下单直达 PMS，酒店只需确认即可，杜绝爆房风险，减少有此带来的投诉；

提高酒店排名，增加曝光：酒店做直连后，在平台排名会上升，从而增加曝光，带来更多客流。

(2) **其他平台**：除了 OTA 外，金天鹅 PMS 以开放、连接的精神拥抱更多的平台渠道，如微信订房、官网、旅行社等，都在持续连接中。

3.更多的营销功能：金天鹅 PMS 集成了很多营销功能和模块，如：收益管理、24 小时计费、阶梯房价、会员营销、积分营销等，助力酒店做好营销。

(1) **收益管理**：又称“价格弹性管理”，酒店可以根据实时出租率、客户类型等因素，灵活调整房价，来达到整体收益提升的目的，比如星期三晚八点出租率低于预期水平，则应该降低房价刺激出租率；星期五晚六点已经快满房，则可提升房价提高 revpair。收益管理的核心是价格细分亦称价格歧视，金天鹅 PMS 可以在后台设置规则，符合条件自动触发，是酒店做好收益管理的强力助手。

(2) **24 小时计费模式**：金天鹅 PMS 有一种“24 小时计费”模式，根据客人入住时间灵活计费，客人享受了一定优惠，体验更好，酒店的平均入住时长和出租率却很大提升，提高了总体收益。

(3) 阶梯房价

营销有一个大法则是价格歧视，金天鹅 PMS 可协助酒店制定一整套价格体系，如：散客价 > OTA 价格 > 会员 > 协议价 > 团队价。

金天鹅 PMS 有一种“24 小时计费”模式，根据客人入住时间灵活计费，客人享受了一定优惠，体验更好，酒店的平均入住时长和出租率却很大提升，提高了总体收益。

功能特点

接单 3 秒搞定：PMS 内一键管理多个平台订单

降低 noshow 率：客人下单直达 PMS，酒店只需确认即可，杜绝爆房风险，减少有此带

会员储值：依据储值规则，可享受不同额度的充值奖励；

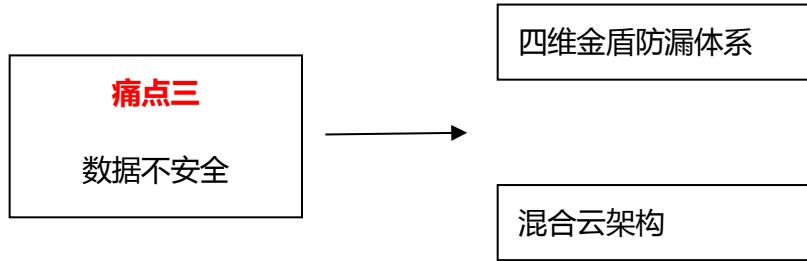
会员升级：依据不同的规则，升级会员级别，享受更多权益；

总之，通过对整个连锁的会员塑造不同的权益级别，吸引持续消费，从而增加酒店的收益。会员积分优惠和奖励计划；会员积分管理；会员、积分、储值三合一功能。

会员消费功能：分为储值卡、计时、记次和累计积分四种消费模式，内设储值卡、现金、

银行卡、代金券、联合等五种支付方式。

(三) 银行级别的安全防护体系



1. 四维金盾防漏体系：酒店管理存在很多环节，也存在很多漏洞，比如门锁、单据、权限等，如果管理不严谨，一些不法员工可以从中谋取不正当收益，给酒店带来很大损失。金天鹅行业内首创四维金盾防漏体系，从门锁、权限、单据、管理提升四个维度，全面封杀酒店管理漏洞，保障酒店财务安全，让酒店赚的每一分钱都到自己口袋。

四维金盾防漏体系

专业封杀酒店管理漏洞

行业首创四维金盾体系，专业封杀酒店管理漏洞

权限控制

80项与收银及财务安全相关的权限，每个岗位权限区分更精细，由超级管理员控制开关，严谨又灵活，保障财务安全。

单据控制

押金单连号，唯一且不跳号，彻底封杀手工单、阴阳单、重复单，彻底杜绝前台作废单据、私补商品赚取差价、虚开发票等多种单据管理漏洞。

门锁控制

客人入住到离店环环相扣，结合互联网门锁等硬件彻底解决随意制卡发卡、二次利用房卡。彻底封杀门锁漏洞，保障财物安全。

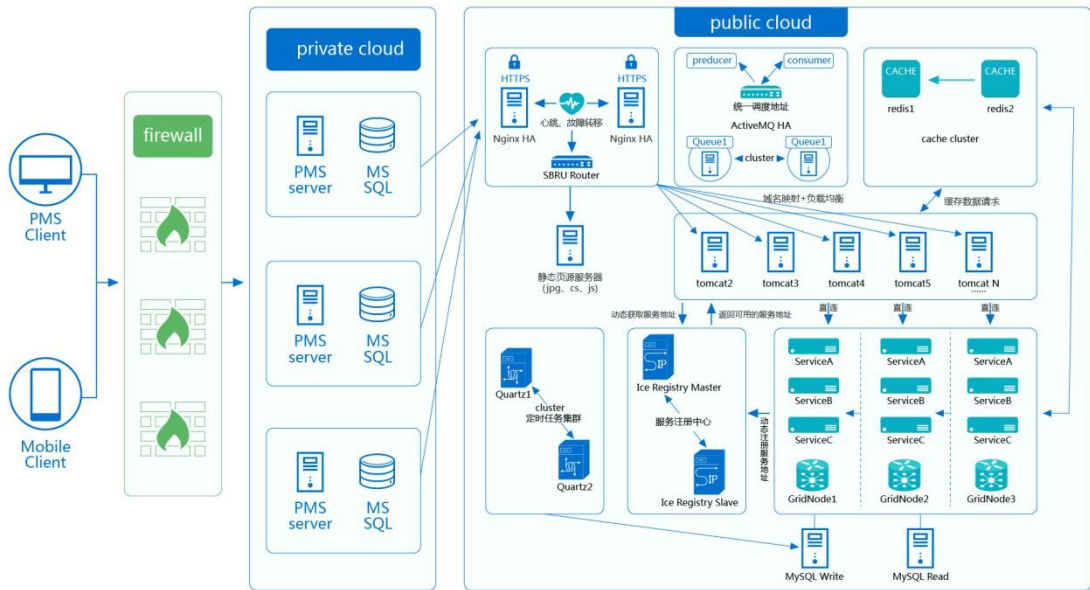
管理提升

入住根据客户类型来定房价，可设置前台无权修改；会员充值绑定，杜绝乱送乱赠；手机千里眼可查看开房记录，提升效率，同时监控和封杀漏洞。

四维金盾防漏体系

2. 混合云架构：行业首家使用混合云架构，与传统的 B/S 架构比，数据分别储存在公有云和私有云。首先，混合云可以提供更具拓展性的无限拓展和连接；其次，核

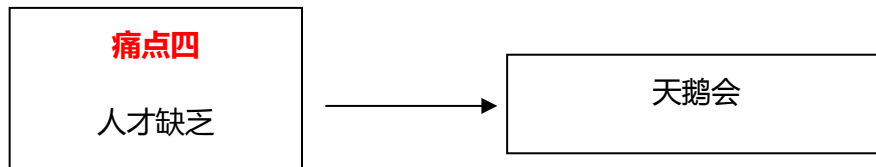
心数据放在本地私有云数据库，信息更安全；此外，成本控制更可靠，用户自身资源和公共云资源效用最大化。混合云是行业推荐的首选架构。



混合云架构

此外，金天鹅帮助客户真正掌握自己的会员等重要资源，自自由导入导出进行管理，业内大多数公司都做不到。

(四) 天鹅会



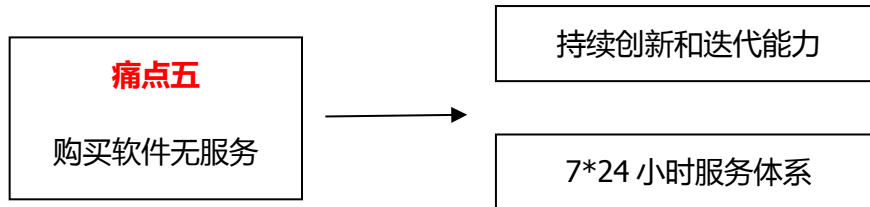
天鹅会创建于2014年11月，由金天鹅发起，帮助酒店提高入住率和营业额，实实在在解决酒店运营管理难题，目前拥有100+导师团队，60000多核心会员。已经为酒店行业输送大批专业人才。

主要特色

截止目前已经举办线上线下活动200余场，拥有线上微课、线下培训班、酒店标准培训视频、天鹅会刊、培训托管加盟等产品与服务，让更多的酒店少走弯路。

天鹅会：不管是培养内部人才，还是寻找外部人才，天鹅会都能帮您！

(五) 持续创新和服务能力



1. 持续创新和迭代能力：信息化系统是我们住宿行业非常重要的一环，如果供应商没有持续研发和维护能力，那么我们的后续经营将会严重困扰；如果供应商倒闭，那我们更换系统要耗费更多时间、经济和人力成本，且会员信息等核心信息将会失去保障，甚至丢失。

金天鹅

金天鹅是行业领袖企业，我们坚持独立发展，一直保持自我造血能力和合适的盈利水平，平均 2 周迭代一个版本，是业内为数不多的拥有持续研发创新和维护能力的企业，切实保障连锁酒店用户的信息化。

2. 7*24 小时服务体系：金天鹅行业首创 7*24 小时服务体系，全年无休保障酒店用户的信息化系统，让酒店无后顾之忧。

 <p>7X24小时客服 400-0088-222 直达售后，全年无休</p>	 <p>微信报障服务 10分钟响应、100%回访 当天报障，当天解决</p>	 <p>在线咨询服务 QQ交流群：570256102 周一至周五 8:30-18:00</p>	 <p>视频教程学习 登陆官网www.jdglrj.com 观看教程，学会为止</p>
 <p>上门服务 300个服务站点遍布全国 2小时到达现场</p>	 <p>智能升级 系统自动升级，修复问题 每2周一个产品更新迭代</p>	 <p>FAQ系统 在线解答疑难问题 常用功能操作每日分享</p>	 <p>在线远程 10分钟响应服务 快速解决问题</p>

八大保障平台确保用户需求

四、产品线及功能清单

(一) 产品线



金天鹅为连锁酒店提供一整套互联网+信息化解决方案，以连锁 PMS 为基础，结合管理、营销、拓展等众多工具，帮酒店做好管理、营销、特色定制和拓展。金天鹅为酒店提供的 SaaS 企业级服务，不论从成本控制还是使用效率上，都得到了广大用户的认可和好评。

金天鹅针对连锁酒店提出的方案包含如下产品线：

金天鹅连锁酒店管理系统：管好酒店，做好生意

千里眼远程监控系统：一部手机管酒店，随时随地查看酒店经营数据

微信订房系统：提高酒店 30%入住率

智能房价牌系统：会赚钱的房价牌

小飞鸽短信系统：酒店营销新利器，回头客增加 30%

顺风耳前台助手：优化客人体验，提升回头率

直连 OTA：直连阿里飞猪旅行、去哪儿

微信支付、支付宝支付：轻松一扫完成收款，提升客人体验，增加回头

天鹅会：酒店运营服务平台，让天下没有难开的酒店。

（二）金天鹅酒店管理系统特点

- 1.操作简单，一天上手；
- 2.全新 UI 界面和 WPF 技术，界面美观
- 3.类角色化、根据业务流程设置功能模块，方便快捷同时避免误操
- 4.采用行业领先的混合云架构
- 5.行业首创四维金盾防漏体系，全方位确保酒店财务安全
- 6.数据库采用大型关系数据库 SQL Server，更稳定更安全
- 7.客户端支持全自动升级更新，差不多每两周一个更新迭代版本
- 8.软件自动夜审，酒店营业日时间和做账时间自定义，财务做账简单不出错
- 9.支持标签化查询功能，可快速检索相关数据或信息
- 10.所有报表繁简结合，可查询酒店每一项账单明细
- 11.标准 API 接口，可连接一切软件、硬件。包含直连去哪儿、飞猪等 OTA 平台；支持微信支付、支付宝支付；可连接各种客控系统、第三方财务软件、智能家居、自助入住机等等。

（三）功能模块

金天鹅连锁酒店管理系统主要包含三大功能模块：中央管理模块、分店管理系统模块、接口模块。

三大功能模块



1. 中央管理系统 CMS : 集团系统权限、用户、角色、实施经营状况、集团参数等集中管理

2. 中央预定系统 CRS : 多门店散客、团队中央预定管理、预定金处理等，集团预订集中处理

3. 中央会员管理系统 MMS : 全集团会员信息维护，积分查询，级别升降操作，会员积分换住、折扣、储值会员卡消费表，会员卡销售报表等

4. 单位共享系统 : 集团各单位集中管理，如中介、协议、OTA 等

5. 门店管理系统 : 分店信息管理、权限管理、统一营销等集团对分店的管理操作

6. 集团报表系统：多门店客账核查，记账查询，走账客人结余表，挂账查询，今日挂账，走账客人已结账报表，班结汇总表，应收日报表，房扫信息查询，预授权查询，前台接待人员业绩汇总表，营业日报表

7. 房态系统：包括房间预定、前台接待、收银、客房管理、行李管理、娱乐、报表管理、帐目审查等模块。

8. 收银系统：包括应付帐管理、分类总帐、报表工具等模块。数据从前台系统录入财务模块，自动生成营业数据，并计算每日营业分析。

9. 房务系统：包含哑房帐管理、维修房管理、房状管理等，帮助前台更好处理预订房以及散客入住排房。

10. 营业报表：包含收银明细、客房入账、客房帐单、交班记录、交账记录、操作日志、开房统计等。

11. 财务报表：客账查询、记账查询、挂账查询、走账客人查询、应收日报表、营业日报表等。

12. 会员管理：会员注册、会员卡挂失、注销、续卡、积分调整、积分换礼、会员储值、会员卡销售报表。

13. 客史查询：客史、用户使用习惯、黑名单管理。

14. 交班模式：现金流、实收账管理、应收账管理

15. 后台配置：操作员与权限控制、基础信息维护、房型维护、房间维护、商品维护等。

16. 系统管理：系统参数设置、角色权限设置、用户管理等模块。

五、客户案例

金天鹅专注于为独立品牌酒店提供信息化服务，目前客户已超过 30000 家，遍布全国 34 个省级行政单位（含台湾）及东南亚、印度、南非等世界各地，用户数多年保持行业第一。



独立连锁品牌代表案例



特色酒店案例



期待和您的合作！