

智用销售系统

旅游行业解决方案



目录

Contents



行业概况



解决方案



成功案例



功能矩阵

01 行业概况



行业现状

旅游行业潜在市场规模巨大，市场竞争加剧

随着人们生活水平的提高，人们对旅游休闲需求不断增加。据文化与旅游部数据，2015-2019年国内旅游市场、入境旅游市场、出境旅游市场稳步增长，基础牢固。受疫情影响，2020年在线旅游市场交易规模将首次出现负增长。

2020年疫情初期较大程度冲击了国内旅游业发展，但是随着我国疫情逐渐得到控制，国内旅游行业逐渐恢复。



行业痛点

旅游业成为一大热门产业，随之连带的旅游景区、交通、住宿、餐饮等一系列休闲娱乐行业也得到辐射。而市场的野蛮生长，也凸显出了不少行业整体的弊端。

客户档案难管理

传统的线下经营或OTA平台入驻等方式，难以获取游客信息，进行针对性营销

推广成本高

依赖流量中心化的OTA平台，产品资源投放等都需要花费大量的成本

信息不对称

单一的内容表达使双方信息严重不对称，游客信任感低，预期与现实不符

服务保障不佳

旅游产品售后差，游客满意度低下，导致客户留存率低

02 解决方案



覆盖六大业务场景



获取线索入库

多渠道获客，线索关联旅游管理系统



私域流量沉淀

企微转化变现私域流量



旅游产品推销

专业CRM系统，把控销售全过程



促成交易付费

洞察游客画像，促成产品成交



售后服务保障

售后跟踪，提升游客满意度



赋能旅游顾问

销售流程标准化，提升销售效率

一、获取线索入库



● 旅游产品曝光

多渠道曝光品牌/旅游产品



● 游客档案入库

同步线索至旅游管理系统



● 记录访客轨迹

记录轨迹，掌握游客偏好



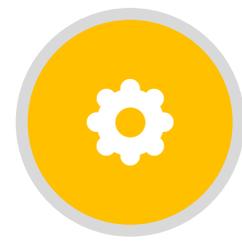
● 筛选意向游客

通过游客访问轨迹判断其意向



● 游客企微运营

添加游客至企微，打造私域流量池



● 深入沟通

主动营销触达，引导游客转化

低成本获客渠道

朋友圈广告

转发文章/旅游产品海报至朋友圈，曝光旅游线路等信息

营销活动引流

发起抽奖、集赞、门票秒杀抢购等活动，吸引意向游客参与

公众号曝光

把小程序名片设置于公众号自动回复中，引导游客扫码浏览名片

微传单拓客

H5传单覆盖线路介绍、拼团活动介绍等场景，并托载个人名片

名片接入官网

名片底部曝光品牌官网，提供游客了解旅游产品更多渠道

线下门店宣传

将小程序名片嵌入旅游产品宣传物料中，在旅行社门店进行展示



二、私域流量沉淀

可用于引导游客添加企微，打造私域流量池

旅游产品促销

分享旅游产品降价、组团满减活动，引导意向游客添加企微了解活动详情，并随时获得最新促销资讯



旅行社门店展示

将渠道码嵌入景点介绍、线路推荐等宣传物料中，在旅行社门店进行展示，引导前来咨询的游客添加企微



三、旅游产品推销

适用于潜在游客跟进，有效把控推销进程

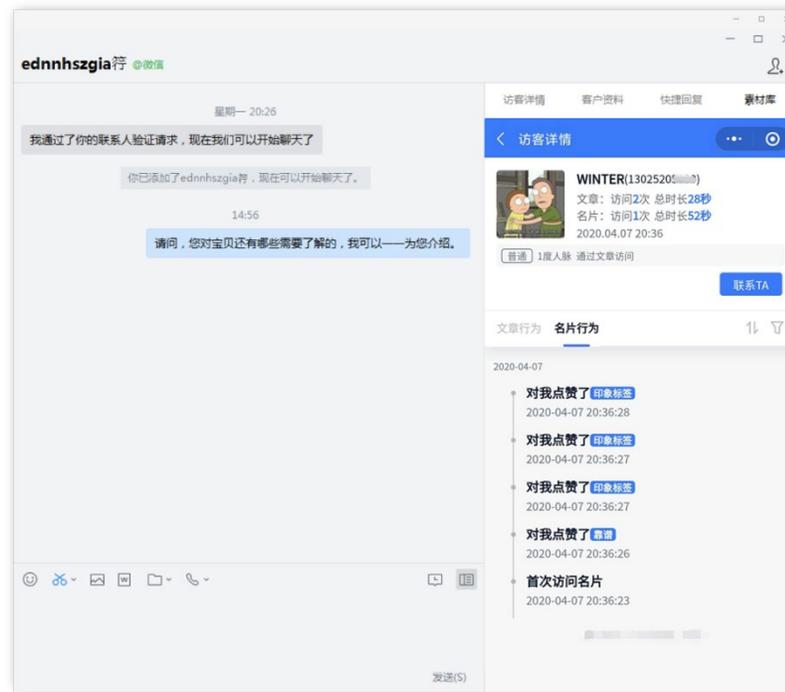
构建游客画像

- 按照游客意向地点、人数、出游日期等设置专属标签
- 同步游客信息至旅游管理系统，建立档案及记录订单数据



加强互动沟通

- 游客档案/访问轨迹可在企微聊天工具栏查看
- 根据游客偏好，推送相关游玩景点介绍的文章/商品海报



三、旅游产品推销

适用于潜在游客跟进，有效把控推销进程

游客关系维护

- 根据游客标签分层，进行营销短信群发
- 设置客户生日提醒及关系变更通知，抓住每个营销机会



游客回访跟进

- 根据客户的意向程度，设置合适的回访时间，防止过于频繁引起客户反感
- 及时编辑跟进记录，随时掌握客户跟进信息



四、促进交易付费

可用于付费意向判断，或引导至商城在线成交。

旅游产品管理

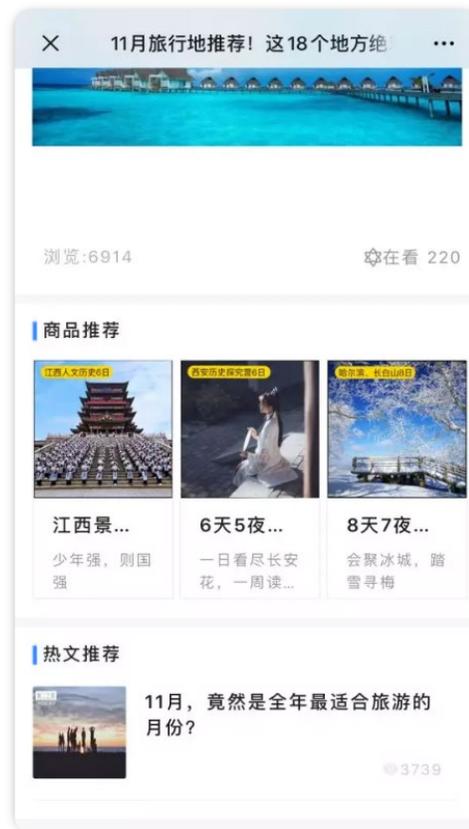
- 录入旅游产品信息：出游日期、价格、线路等信息
- 多种方式录入产品，灵活上下架

引导至商城成交

- 搭配商城小程序使用，一键下单
- 支持文章种草旅游产品，跳转至微商城浏览详情

商城数据分析

- 记录游客访问、旅游产品销售情况及行为分析
- 智能分析客户意向旅游产品TOP10，快速了解客户出行需求

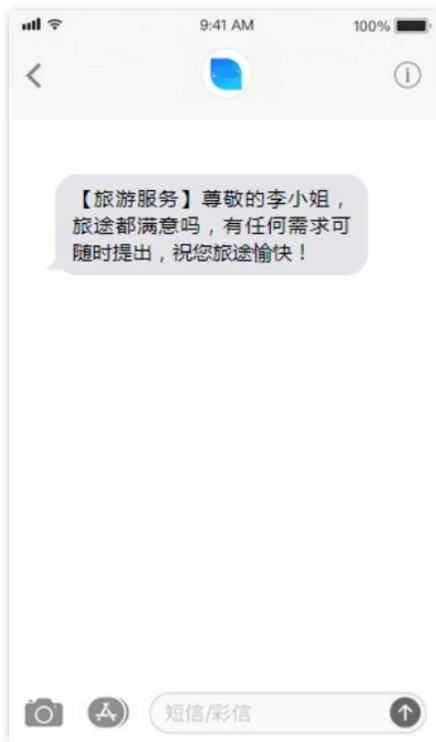


五、售后服务保障

可用于售后跟踪，提升游客满意度

回访问候

进行问候回访，询问旅程中的情况，是否有新需求或其他问题，及时主动作出处理



发送意见表单

发送满意度表单，进行信息的追踪和反馈，让游客对此次旅行发表意见和建议

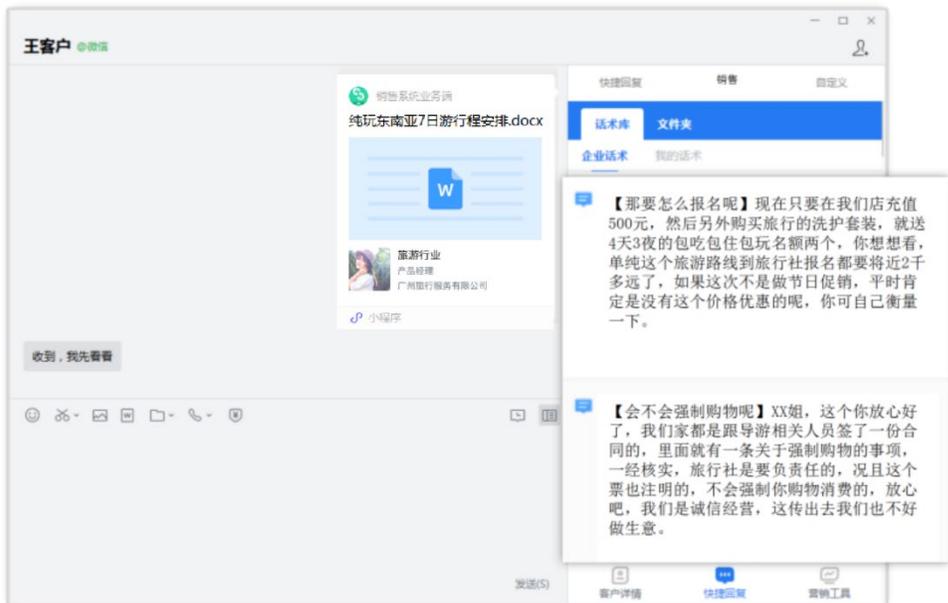


六、赋能旅游顾问

销售团队通用

推动销售自发营销

- 上传旅游行业素材至企业文库，每日营销任务下达全员
- 管理员同步标准化的销售话术及旅游产品介绍至企业话术库，供销售使用



销售流程规范透明

- 管理者支持查看访客互动轨迹及客户信息，监控产品成交情况
- 设置自定义分佣机制，激发销售积极性

消费记录

总消费人数 5人 | 总消费金额 43,000.00元 | 总佣金 1,100.00元

全部销售员

客户	联系手机	销售员	购买时间
王客户	135351...	Savannah	2020-07-23 00:00:00
吴客户		无	2020-07-23 00:00:00
李客户	182184...	Savannah	2020-07-23 19:54:10

03 成功案例





旅行服务有限公司

旅行服务有限公司主要是由城市周边游、国内游和出境游三大业务板块构成。与各大航空公司、各地旅游局保持长期友好的合作关系，创造出高品质高性价比的旅游线路。

旅游行业线上运营推广成本高，同行竞争大，传统的旅行社信息化程度低，导致服务效率低下。

加上2020年初的疫情影响，线上旅游服务更是大势所趋，让传统的旅行服务公司开始开拓线上业务。



一、首次拜访

名片交换后总被丢掉?
碰到重要的客户,却没有带名片?

使用智能名片 随时随地展示专业形象

我是谁

形象照片
姓名职位
印象标签
个人简介

如何联系

IM聊天
微信QQ
手机座机
电子邮箱

什么公司

接入官网
接入商城
业务展示
案例展示

什么业务

产品图片
产品详情
产品价格
详情咨询



The image displays a digital smart business card interface for a travel industry product manager. It features a profile picture of a woman in a white shirt and a purple hat. The card includes contact information: phone number 15800000000, email 120000@qq.com, and company name 广州旅行服务有限公司. There are buttons for '同步到通讯录' (Sync to Address Book) and '分享名片' (Share Card). Below the card, there are sections for '我的个人简介' (My Personal Introduction) with a bio and three thumbs-up icons (靠谱 1, 很专业 1, 耐心 1), '主推服务' (Recommended Services) with two travel product images and prices (¥999.00 and ¥899.00), and '行业资讯' (Industry News) with a headline '换个旅行方式, 重新打开云南!' and a date '2021-02-05 09:59:56'. At the bottom, there are icons for '名片' (Card), '商城' (Store), and '官网' (Website).

二、业务推广

加了微信，不知如何开口破冰？
发的资料，不知道客户有没有看？

实时掌握游客轨迹

系统自动记录客户的访问轨迹，根据轨迹对客户的旅行需求和偏好进行推断



朋友圈推广旅游产品

分享旅游线路文章/旅游产品海报/景点视频等至朋友圈，吸引意向客户浏览

营销活动吸引游客

借助微传单/互动活动发布拼团、砍价等营销活动，吸引客户参与，增强互动

发送文件展示产品

向游客发送文件，展示旅游线路、特色景点等，清楚访问状态后可进一步交流



三、合作洽谈

不知道游客偏好，只能凭空乱猜？
客户档案、洽谈进度容易搞混？

建立游客画像

填写客户个人信息，微信、生日等，并根据旅游地点偏好、出行日期等为客户添加专属标签



系统记录跟进状态

实时更新客户出行偏好、跟进阶段、沟通记录、预约回访等，合理安排客户回访时间，减少无效工作



发送线路推荐方案

根据客户的需求和偏好，通过文件或海报的形式发送出行推荐方案



四、企微运营

销售私人微信的生源被离职销售带走？

用微信与客户联系不够专业，没有企业形象？

线上线下客户引流

在旅行社等线下场景和转发促销海报等线上场景，展示渠道二维码，添加客户企微后自动发送欢迎语，并记录学员来源。

设置游客专属标签

同步企微标签，为游客设置意向旅行地、出行日期等专属标签，多维度构建游客画像，实现对客户的精细化运营。



四、企微运营

销售私人微信的生源被离职销售带走？

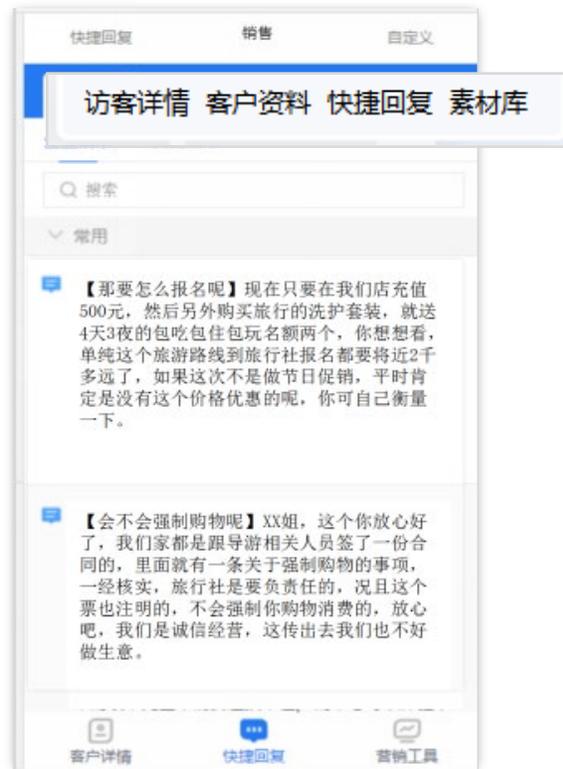
用微信与客户联系不够专业，没有企业形象？

企微侧栏聊天增强

将线路介绍、沟通话术、宣传素材等上传到后台，
旅游顾问可选择一键回复客户，提高销售效率。

企微客户群运营

销售可在企微信群聊发布促销活动、旅行组团活动；
可根据客户分层，选择部分/全部客户群发信息；
可发起旅游直播，实现旅游产品带货



五、销售管理

销售任务执行积极性差？

作为老板，难以监控销售行为？

系统下发销售任务

管理员每天会下发朋友圈文章、门票酒店促销分享任务，管理者实时查看进度，确保任务完成。

< 全部任务 | 任务详情

任务名称：转发线路推荐文章（未完成）

任务类型：分享文章

文章标题：越野西藏山南 | 拥抱无数个西藏NO.1，在媲美贝加尔湖的蓝冰下，感受第三极冰雪世界与信仰圣地！

任务目标：[销售员分享次数 3](#) [访问人数 10](#) [新增访问人数 5](#)

任务时间：2021-02-05 17:36:29 至 2021-02-06 17:37:29

任务奖惩：完成奖励2积分，未完成扣除1积分

[结束](#) [导出数据](#)

[全部 \(0\)](#) [未查看 \(0\)](#) [未完成 \(0\)](#) [已完成 \(0\)](#)

接收人	销售员分享次数	访问
-----	---------	----

全局数据可视化

管理者可以直接查看销售名片/文章使用情况、跟进进度等信息，在办公室就能了解销售人员的状态。

李小姐
包子

销售员 手机号码 跟进阶段 意向度 客户类型
旅游行业 18566447 方案报价 高 微信客户

待跟进 初步接洽 确定需求 方案报价 有意向

客户信息 互动动态 跟进记录

个人信息

生日：2013-01-15 微信号：33333333 性别：女
QQ： 证件号： 需求类型：

客户标签 +

意向目的地 [东南亚](#)

出行天数 [6~7天](#)

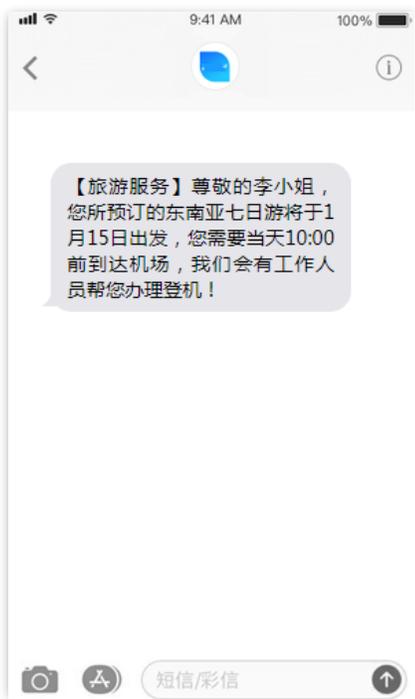
出行日期 [春节出发](#)

六、售后跟进

游客总是不满服务水平？
客户信任感低，流失率高？

旅游日程提醒

提前发送短信提醒游客入住日期、航班信息、目的地气候等注意事项



在途需求服务

游客在途期间，定时询问客户是否有需求或需要解决的问题，提高服务质量



六、售后跟进

游客总是不满服务水平?

客户信任感低, 流失率高?

旅途后意见收集

旅途结束后, 发送满意度表单, 进行信息的追踪和反馈, 让游客对此次旅行发表意见和建议

旅游服务满意度调查

旅游行业 产品经理
广州旅行服务有限公司

名片 电话 微信

旅游服务满意度调查

很感谢您对我们的信任和支持, 我们希望之后还有机会能伴您同行! 问卷将收集您的宝贵意见, 我们将持续改进

姓名 *

请输入

手机 *

请输入

为这趟旅行打个分吧 *

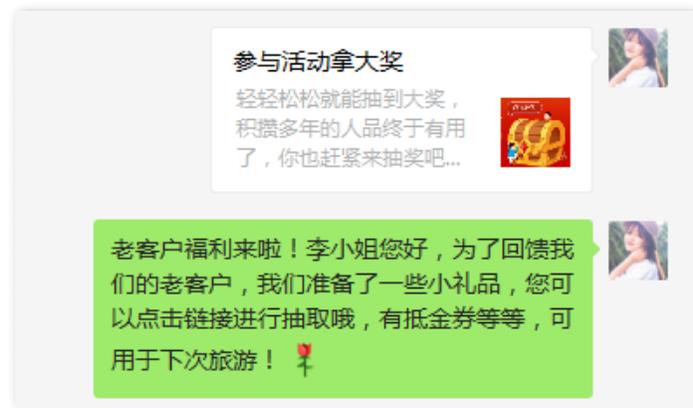
请输入

服务响应是否及时 *

旅游服务满意度调查
留下您的宝贵意见, 我们将持续改进!

客户关系维护

发送节日祝福短信, 不定时发送回馈老客户的活动, 维系良好的客户关系, 可推出多人同行促销活动, 让老客户拉上新客户, 实现裂变



04 功能矩阵



功能矩阵

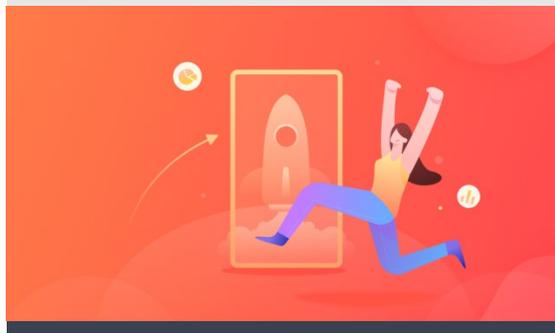
线索获取

智能名片	获客表单
获客文章	企业查询
官网展示	获客海报
即时聊天	营销活动
获客视频	朋友圈



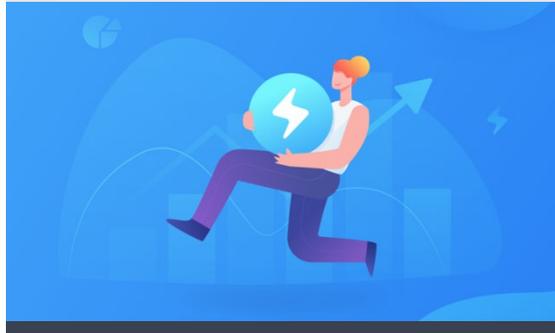
客户管理

消息提醒	客户字段
客户流转	渠道管理
标签管理	文件夹
企微群发	跟进记录



成交转化

商城接入	行为轨迹
商品管理	话术库
商品推荐	营销短信
商品分析	付费统计



销售管理

任务中心	线索分配
数据报表	名片模板
微信授权	部门架构
企业文库	角色权限



感谢观看
期待与您的合作

