



創意行銷的策略與規劃

主講人：崔震雄

自我介紹

學歷：澳門科技大學工商管理博士班研究
中國文化大學觀光研究所碩士
美國飯店協會AH&LA 認證 CHE、CHS

經歷：臺東娜路彎大酒店 總經理（現職）
臺灣觀光學院 助理教授
敦沛集團（港澳） 博彩人力資源顧問
陽明山櫻花溫泉渡假村 副總經理
寒軒國際（原高雄霖園）大飯店 協理
澳門科技大學國際旅遊學院 講師
勞工委員會職業訓練局 顧問
經濟部創業圓夢計畫 創業顧問
高雄觀光旅館商業同業公會 理事





















聯絡方式

◆ 崔震雄

手機：0975-566806

E-mail：alantsui@yahoo.com.tw

- 這是服務的時代，我們樂於服務！
- ◆ 這也是終身學習的時代，要用心聽課哦！

如果不用心聽的話？



動動腦

- ◆ 何謂行銷？
- ◆ 何謂創意？



行銷的定義

- ◆ 行銷 (marketing) 是一種社會性和管理性的過程，個人與群體可經由此過程，透過彼此創造、提供及自由交換有價值的產品與服務，以滿足其需要與慾望。

簡言之：以可獲利的方式來滿足需求。

即公司需將私人或社會需要，轉變成一項可獲利的機會。



創意的定義

◆ 商務新字典：

1. 跟「舊」相反，剛有或剛經驗到的
2. 過去沒有的。

◆ 創意的思考法的特色如下：

1. 看待事情從一種新角度、新眼光出發，挑戰觀念、挑戰不變。
2. 脫離傳統的限制，挑戰獨特性。
3. 包容各種可能性、允許感性期待、甚或逆向思考。



由時代的演進看行銷

- ◆ 生產製造導向的時代
- ◆ 銷售業務導向的時代
- ◆ 市場行銷導向的時代
- ◆ 社會行銷導向的時代

舉例說明：武大郎賣燒餅





旅館行銷的原則

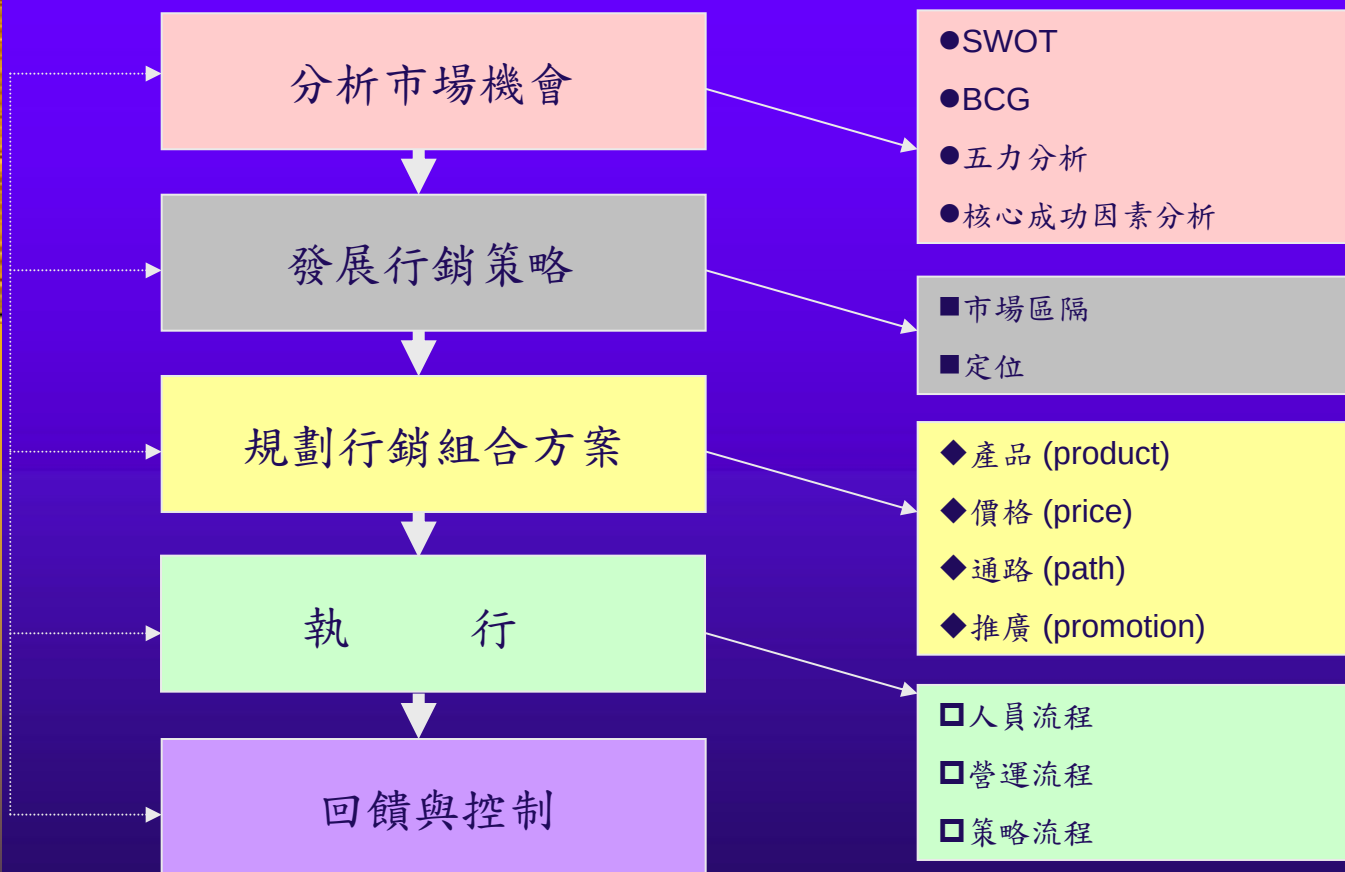
- ◆ 旅館行銷原則如下：
- ◆ （一）滿足顧客的需求與慾望。
- ◆ （二）行銷的永續本質。
- ◆ （三）行銷是連續性步驟。
- ◆ （四）行銷研究的關鍵角色。
- ◆ （五）旅館與旅遊組織間的相互依賴。
- ◆ （六）全體組織內及多部門間的共同努力。



行銷的五項任務：PRICE

- ◆ 綜合上述六項基本行銷原則，行銷乃是一種持續不斷及連續步驟的過程。
- ◆ 行銷的五項任務乃是：
- ◆ 計劃（**P**lanning）、
- ◆ 研究（**R**esearch）
- ◆ 執行（**I**mplementation）
- ◆ 控制（**C**ontrol）
- ◆ 評估（**E**valuation）
- ◆ 將這五個名詞中的第一個字母依序排列後，便形成「價格」（**P**rice）。

行銷管理的過程

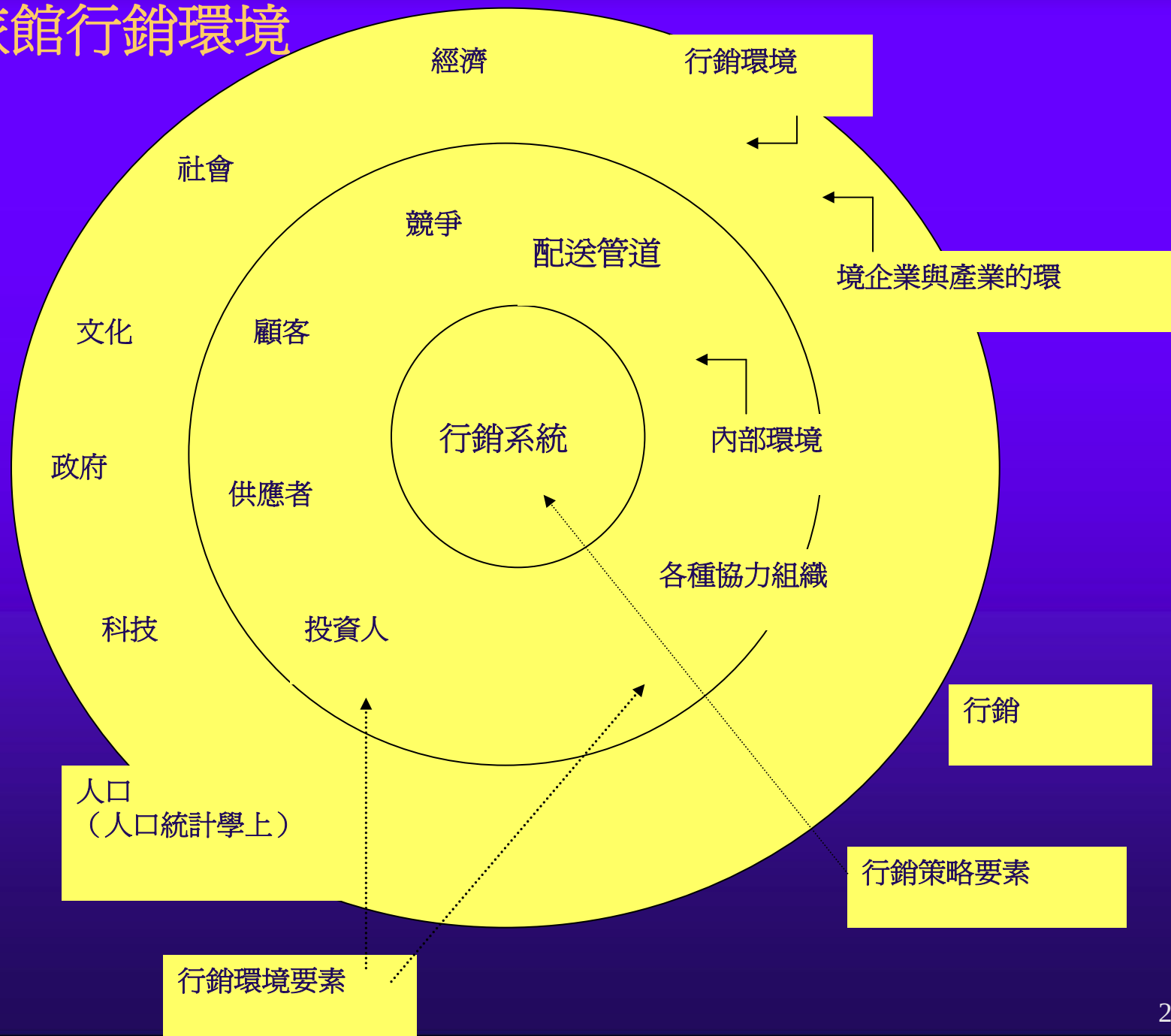




旅館行銷機會分析

- ◆ (一) 旅館行銷環境分析(見下頁附圖)
- ◆ (二) 旅館行銷地點與地區分析
- ◆ (三) 旅館主要競爭者分析。
- ◆ (四) 旅館市場潛力分析
 - 1. 以往顧客分析
 - 2. 潛在顧客分析
- ◆ (五) 旅館服務分析
- ◆ (六) 旅館行銷定位與計劃分析

旅館行銷環境





行銷S. T. P步驟

(S) 市場區隔化

1. 認明市場區隔化的基礎
2. 發展劃分後之區隔市場的圖像

(T) 目標市場選定

3. 衡量各區隔市場的吸引力
4. 選定目標市場

(P) 產品定位

5. 在每一目標市場發展產品定位
6. 在每一目標市場研究行銷組合



消費行為過程AIDMA

- ◆ 1.注意 Attention
 - ◆ 2.興趣 Interesting
 - ◆ 3.慾望 Desire
 - ◆ 4.內容 Matter
 - ◆ 5.行動 Act
-
- ◆ 了解此一過程，可以從中激發創意。



消費行為過程AIDMA

實例相片賞析

注意&興趣



注意&興趣



慾望





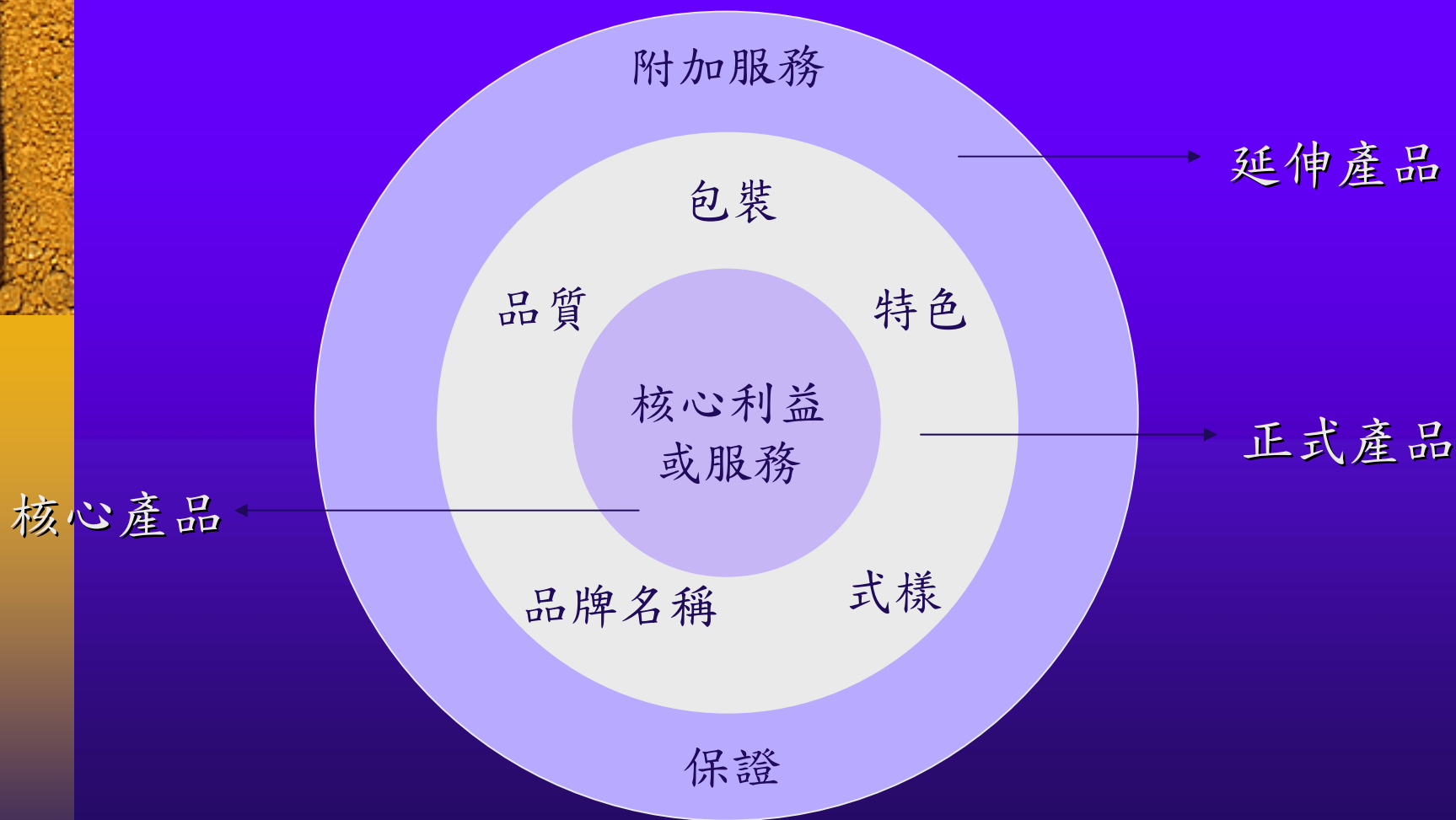
行動？



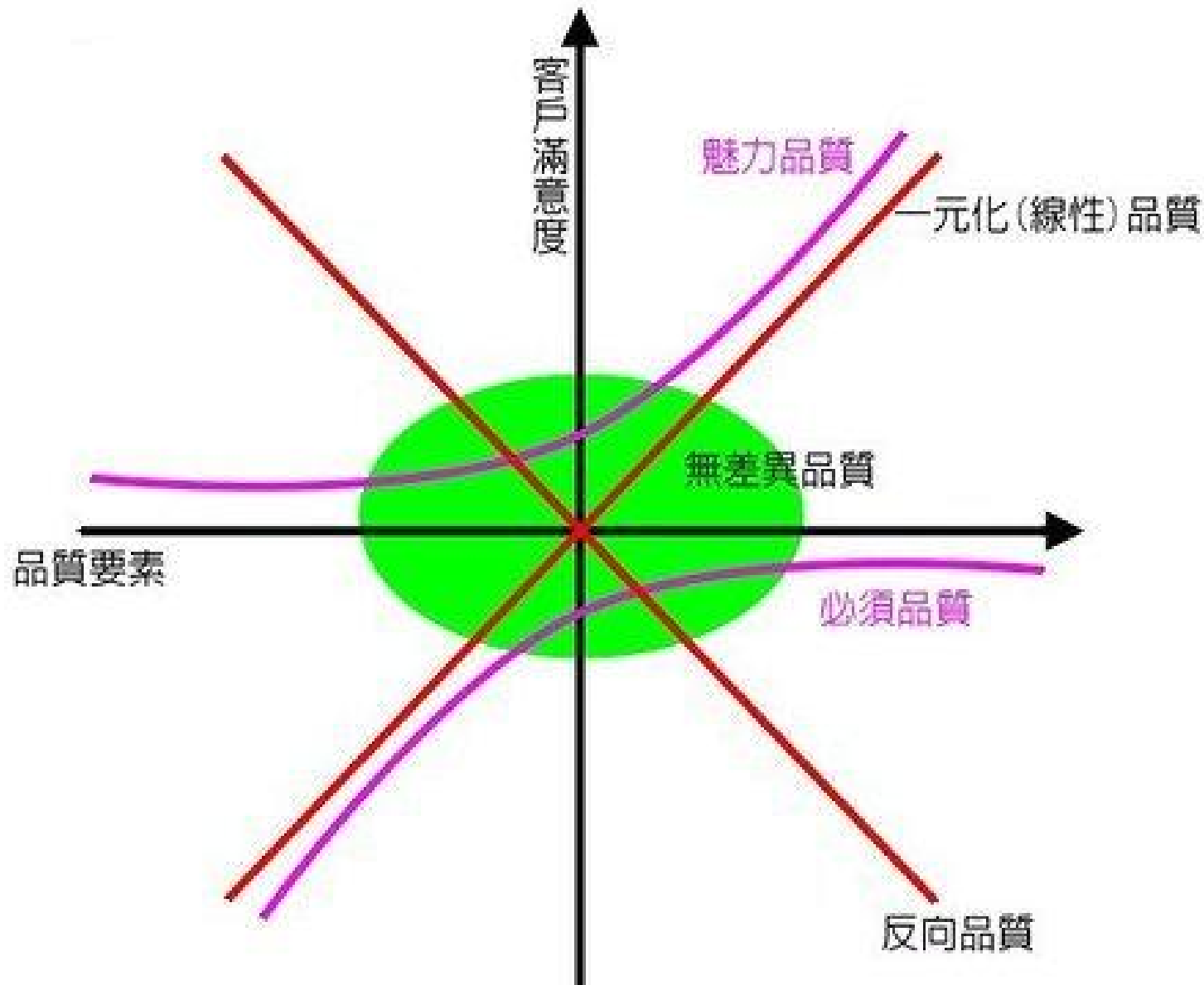
旅館業行銷策略與目標

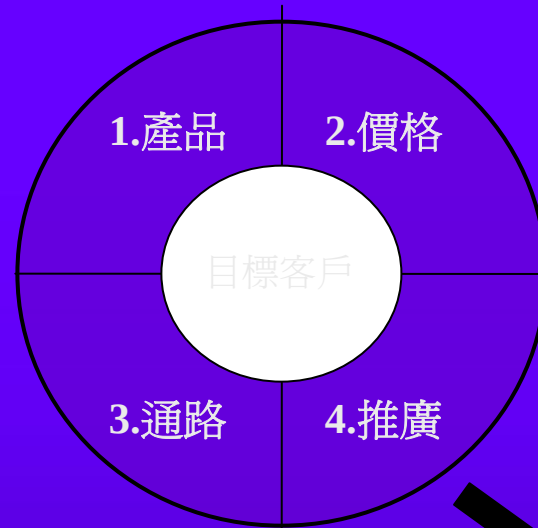
- ◆ (一)旅館行銷的目標：旅館促銷的最終目的
是要透過傳播修正或改變顧客的購買行
爲。
- ◆ (二)正確組合行銷組合中的八項構成要素
(產品、價格、通路、促銷、包裝、規劃
、人員，以及夥伴。)

產品的三個層次



狩野紀昭(Kano)的二維品質模式





行銷4P架構

(1)廣 告	(2)銷售促進	(3)公 關	(4)人員銷售	(5)直接行銷
1.印刷及廣播 2.產品外包裝 3.傳單 4.郵件 5.目錄 6.宣傳小冊子 7.海報 8.工商名錄	1.競賽、遊戲 2.抽獎、彩券 3.獎金、禮物 4.派樣 5.商展 6.展示會 7.示範 8.折價券	1.記者招待會 2.研討會 3.慈善樂捐 4.公共報導 5.演講 6.年報 7.事件	1.銷售簡報 2.銷售會議 3.電話行銷 4.激勵方式 5.業務員樣品 6.商展或展示會	1.產品型錄 2.郵件(DM) 3.電話行銷 4.網路購物 5.電視購物 6.傳真 7.EMAIL 8.語音信箱

行銷8P

服務業行銷8P

1. 產品(PRODUCT)

2. 訂價(PRICE)

3. 通路(PLACE)

4. 廣告與促銷(PROMOTION)

5. 人員銷售(PERSONAL SALES)

6. 公共關係事務(PR)

7. 現場環境管理(PHYSICAL ENVIRONMENT MANAGEMENT)

8. 流程管理(PROCESS MANAGEMENT)



借助媒體
公共關係

民視美鳳有約節目錄影



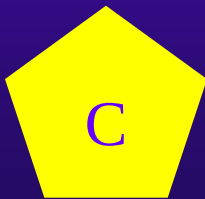
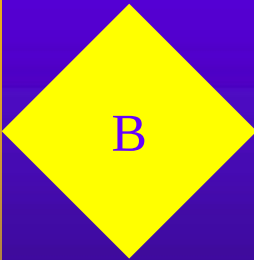
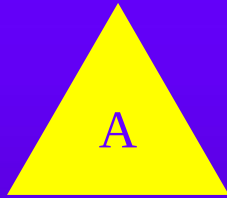


顧客關係管理

- ◆ 是企業從各種不同的角度來了解及區別顧客，以發展出適合顧客個別需要的產品或服務的一種企業管理程序與資訊科技的組合模式。
- ◆ 顧客關係管理的目的在用以管理與老顧客的關係，以使他們達到最高的忠誠度，留住率與利潤貢獻度，並同時有效率選擇性的吸引好的新顧客。

顧客關係管理最高境界

不同服務
(Right p/S)



Right Time

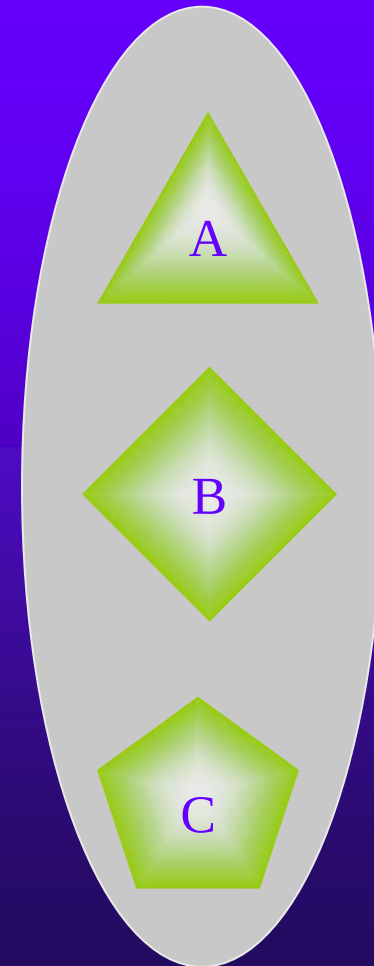


Right Channels



不同顧客群

(Right
Customer)





企業(品牌)形象

◆ 定義：

大眾對企業之產品、特徵、服務、品質管理、商譽等的綜合評價，由外顯特徵及內在精神二部分組成。



企業(品牌)形象的作用

- ◆ 1.引起人們特定之反應
- ◆ 2.成爲人們選擇及購買行爲之依據



良好企業(品牌)形象的作用

- ◆ 1. 可爭取大眾對企業及其產品之信賴
- ◆ 2. 可增強企業凝聚力與吸引力
- ◆ 3. 可獲得社會各界支持與助力
- ◆ 4. 有益企業行銷可在競爭中贏得優勢



企業(品牌)形象與無形資產

國際與本土實例

資料來源：2009.9.17美國《BusinessWeek》、

Interbrand品牌顧問公司



2009 名次	品牌	品牌價值	國別
1	可口可樂 Coca-cola	687億美元	美國
2.	IBM	602億美元	美國
3	微軟 Microsoft	566億美元	美國
4.	奇異電器 GE	478億美元	美國
5	諾基亞 Nokia	349億美元	美國
6	麥當勞 McDonald's	323億美元	芬蘭
7	Google	320億美元	美國
8	豐田汽車 Toyota	313億美元	美國
9	英特爾 Intel	306億美元	美國
10	迪士尼 Disney	285億美元	德國



企業(品牌)形象的組成要素

- ◆ 1.外觀形象
- ◆ 2.人物形象
- ◆ 3.服務形象
- ◆ 4.技術形象
- ◆ 5.品質形象
- ◆ 6.市場形象
- ◆ 7.社會責任形象
- ◆ 8.企業文化形象
- ◆ 9.信譽形象



企業(品牌)形象的組成要素

實例相片賞析

外觀形象





外觀形象



外觀形象



人物形象





崔總經理 課後心得

優秀人員

林明政 / 李佳玲 / 張永貴 / 羅昱智 / 王東寧

人物形象

協辦媒體

104 人力銀行

104 資訊網

Insight 菁英

無名小站

人間佛教





人物形象



服務形象

外觀形象

技術形象



技術形象

人物形象



人物形象
服務形象



品質形象



漢堡開門參觀日

麥當勞嚴格執行數字管理，您看見的每個數字，
都是麥當勞對高標準、高品質的堅持，
用心給您最優質的服務。

即日起，與麥當勞公司，歡迎您來體驗
著名黃金大薯的精華製程



【大廳區】

優質美味

薯條

【櫃檯區】

安全品質保證

【員工休息室】

漢堡

【冷凍庫】

【冷藏庫】

10分鐘交付時間



-18°C 冷凍庫溫度標準

保持新鮮肉品品質

1°C-4°C 冷藏溫度標準

確保食材衛生安全

雙龍雞

108 分鐘烤製



【廚房區】

2

雙手戴手套處理，消毒，
嚴格交叉污染



一流品質

全球一致嚴格標準

品質保證

頭家自己做 麥當勞輕鬆加盟

競爭優勢

- ▼ 全球性的領導品牌
- ▼ 本土優良企業形象
- ▼ 完整紮實的全套訓練計畫
- ▼ 完備的後勤支援及全球性資源
- ▼ 積極參與公益活動
- ▼ 永續經營的願景發展

加盟者無需自備店面，麥當勞免費提供
整齊裝潢、人力資源、訓練、廣告、行
、財務會計、不動產、營運、採購、設
器材及資訊整合等全方位專業經營管
理及支援，讓您輕鬆成為傑出企業家，
錢財大頭家！

麥當勞加盟專線

(02)2393-8181

轉分機2266 加盟發展部



服務形象



品質形象



ISO 9001 品質管理系統驗證

THE CREATION OF GREAT WHISKY



服務形象

社會責任形象



社會責任形象



人物、企業文化、社會責任形象

飯店週年慶員工捐熱血報導



開幕三週年慶 寒軒員工同歡
辦托盤競走趣味競賽 發動捐血

【記者陳國強報導】寒軒飯店為慶祝開幕三週年，特別舉辦「寒軒三週年慶」系列活動，其中一項活動是「辦托盤競走趣味競賽」，並發動員工捐血。活動於昨日（廿六日）下午二時在寒軒飯店舉行，由寒軒飯店總經理陳國強主持。活動內容包括辦托盤競走、趣味競賽等，並發動員工捐血。陳國強表示，寒軒飯店自開幕以來，一直秉持著「顧客至上」的服務宗旨，為顧客提供優質的服務。此次舉辦三週年慶活動，是為了感謝顧客的支持，並希望透過活動，能增進員工之間的凝聚力，並為社會貢獻一份力量。活動當天的氣氛非常熱烈，員工們都積極參與了捐血活動。據悉，當日共捐出了約一百多單位血液，為社會做出了貢獻。

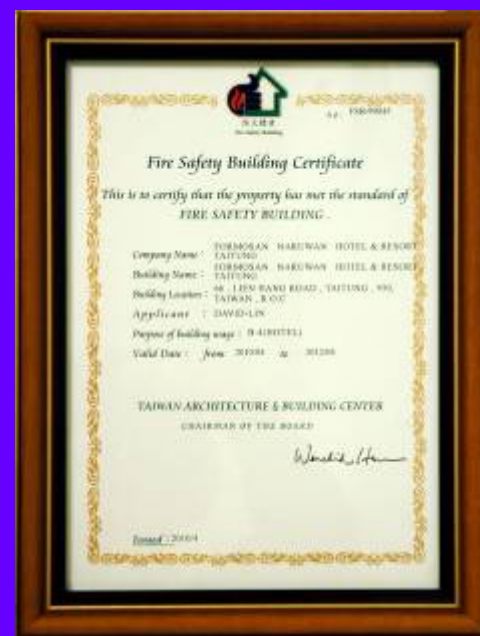
寒軒飯店三週年慶「So Very Much!」活動於昨天正式展開，開幕式結合公益活動，邀請捐血中心血液車進駐一樓大門口，號召消費者及飯店員工捐血，作愛心。行政總主理陳國強率先挽袖捐血。

（記者陳國強攝）

社會責任、企業文化、服務形象
「導盲犬相見歡」活動～剪影



娜路彎大酒店的榮耀



觀光局國際觀光旅館



HACCP認證



防火標章



環保旅館優勝



何處發揮創意的促銷活動

- ◆ (一)店內促銷活動：話題性新潮性等。
- ◆ (二)店外促銷活動：藉助於宣傳媒介，包括利用廣告、郵寄宣傳品、新聞報導等。
- ◆ (三)針對特定客群例如兒童、婦女的推銷活動。
- ◆ (四)參加旅展。

邀米勒入房 喜來登藝味濃

配合「驚豔米勒—田園之美畫展」
飯店推出住&吃優惠專案 並贈貴賓票

【記者吳雨潔／台北報導】今夏的台北很藝術！配合歷史博物館的「驚豔米勒—田園之美畫展」，台北喜來登大飯店即日起，推出「驚豔米勒藝術饗宴」餐飲及住房優惠活動，帶領大家深入領略法國藝文之美。

法國奧塞美術館鎮館之寶「拾穗」與「晚禱」兩幅名畫，難得地首次同時在海外展出，所以這次畫展被譽為此生不可錯過的盛會。為讓愛好藝術者更貼近米勒，台北喜來登從6月8日至9月5日，以主題套房形式推出「驚豔米勒國人住房專案」；另外，在喜來登6個餐廳享用指定套餐或飲品，送畫展貴賓票1張或紀念品1份。

公關經理林月娥指出，限量30間的「米勒套房專案」，住20坪卓越套房、附客廳、並懸掛米勒複製畫，房客可獲「拾穗」或「晚禱」複製畫1幅、貴賓票、教育手冊及紀念品、自助早餐，每房每晚11,280元起（原價26,180元）；另有「米勒客房專案」，含一般客房住宿、貴賓票1張、紀念品1份，每房每晚5,300元起（原價

11,500元起）。

餐飲方面，即日起至6月30日推出「驚豔米勒美食饗宴」，凡點安東廳、桃山、請客樓、辰園、Sukhothai等廳的指定套餐，即贈畫展貴賓票1張，每套2,000元起；於「Kitchen 12」點指定飲品，或在「The Deli」購買9吋整模蛋糕，送畫展紀念品1份。以上贈品皆送完為止。

其中，安東廳主菜有「香煎橫牛佐法國尼旺橄欖油蔥」、「法國土倫雞佐紅酒醬汁」可選，晚宴2,800元起。



喜來登推出的米勒套餐，可吃到法式經典美味。 記者侯永全／攝影



喜來登推出「驚豔米勒國人住房專案」，房內掛著米勒複製畫，典雅而有藝術氛圍。圖／喜來登飯店提供

屏東鮭魚季 小琉球請你白吃

【記者吳學銘／台北報導】屏東鮭魚季開跑，6月後地點將延伸到小琉球，每周六晚間在琉球鄉音樂表演廣場，都將有一場「老船長私房菜」提供遊客免費品嚐，並推出「幸福之島小琉球HAPPY GO系列」，設置全國首部行動婚紗館，讓新人來到小琉球拍攝婚紗照。

「老船長私房菜」集結了當地豐富的新鮮食材，透過

當地媽媽們的手藝及巧思，推出小琉球風味菜，提供遊客免費品嚐，同一時間會安排不同主題音樂會。

小琉球「HAPPY GO」旅遊方式，包括自行車環島、生態體驗，提供導覽服務、船票及風景區門票，每人只收410元。喜歡攝影的朋友還可參加攝影賽，收件截止至7月18日。詳情可洽詢屏東縣政府：08-732-0415。

母親節餐主打養生美容

部分飯店搭配時尚贈品

母親節將至，高雄寒軒國際大飯店推出歐風套餐，讓親子關係更加親近。

張世瑜攝



表達孝心

周昭平、曾雪薇
／連線報導一為
迎接母親節龐大
的用餐市場，飯

店業者陸續推出母親節特別料理、養生食材或搭配時尚贈品作為今年母親節活動的訴求，業者預期訂位高峰將在五月湧現。

北晶華酒店公關經理蔡惠茹表示，可能是因為今年的母親節稍晚一點，消費者不急於一時，預計接近五月中，預約量將會增加；不過晶華中式餐廳蘭亭包廂目前預約狀況已達八成，顯示預約幫媽媽過節者，已有人動作比較快。

請歌手表演

今年各家母親節餐點都以養顏美容為主打，晶華的「曼波魚」訴求補充膠原蛋白。台北晶華主廚黃來發表示，為避免膠原蛋白在烹煮過程被破壞，多以低溫烹調，配菜採富含維他命C食材。六福皇宮今年請歌星蔡幸娟與許星

會歌手演出，搭配中式養生餐，每張票要價二千五百元以上。六福皇宮公關經理趙榮君表示，目前預約情形不錯，消息公布三天，四百張票就賣出一百張。西華飯店和喜來登還搭配贈品促銷母親節用餐。西華送寶格麗香水，喜來登則送歐舒丹沐浴護膚組。

預訂享優惠

而每年母親節都一位難求的高雄寒軒國際大飯店雲頂餐廳，用餐後加送媽媽佳麗寶美白保養品，搭配餐點則為採用魚子醬、鮮蝦、干貝明蝦、雪露、煎烤野菇及澳洲龍蝦等高級食材的歐風套餐，每套一千六百八十元。

台中市中豐棧麗緻酒店今年母親節蛋糕走健康路線，推出新口味養生鮑魚蛋糕，強調添加鮑魚片和山藥片，九吋要價一千兩百元。高雄寒軒國際逸都美食屋，強調健康、少油的七吋蛋糕，五月七日前預訂可享八折優惠。

台中金典酒店十二樓歐廷和十五樓金園餐廳，母親節當天用餐加贈拍立得和康乃馨；外賣套餐則要價兩千八百八十八元，菜色有乳豬五福拼、雪菜豆卜南菇等，加上母親節蛋糕，讓民眾也能在家輕鬆享受美食。

台中高雄飯店母親節特餐

資料來源：下列業者

- 永豐棧 麗緻酒店 天香樓：中式桌菜12人份12,800元，套餐每人1,200~2,000元，一樓風尚西餐廳西式半自助餐午餐每人780元，晚餐880元，訂餐加送蛋糕。 5月13、14日
- 金典酒店 歐廷法式料理餐廳：母親節套餐每人2,000元，送康乃馨、氣泡酒1杯、拍立得1張和心型巧克力盒。 5月14日
- 寒軒國際 逸廊美食屋：7時母親節蛋糕580元，5/7前預訂8折；雲頂餐廳：6道法式冷盤，用餐送保養品。 5月13、14日
- 國賓飯店 繽紛蛋糕房：六吋蛋糕每個800元，5/8~10預訂9折；川菜廳：魚翅特餐每位800元。 5月13、14日

蘋果日報 A15版



呷茶配餅 中秋最速配

玉珍齋+春水堂 禮盒還有杏仁棗 娜路彎酒店 茶葉、鳳梨餡 都來自台東

【記者羅建怡／台北報導】今年月餅掀起「呷茶配餅」的新風潮，多家月餅禮盒推出「茶餅配」，選自當地優質茶或各家私房茶。

百年老店玉珍齋與春水堂合作推出「月舞」禮盒，結合茶葉、茶譜、杏仁棗，禮盒共6款，價格399元到999元，杏仁棗及雪克器可單獨價購，每份99元。

礁溪長榮鳳凰酒店年有港式及台式兩種

風味，並與世界最大茶品製造商Mr.Tea合作，推出新款「長榮曉月經典禮盒」，4種口味月餅搭配4種經典茶，每盒1,080元。其中來自南非「國寶草本茶」，帶焦糖般的甜味，適合「榛果咖啡月餅」；阿根廷「瑪黛茶」特殊香氣適合搭配「肉桂蘋果月餅」。

福容飯店推出「阿基師」研發的「五行養生月餅」，共五味、五色，像是綠色的

抹茶香柚、紅色的洛神花、黃色焦糖地瓜入餡等。福容飯店連鎖9間分店即起同步開賣，每盒定價980元，含一盒梨山茶。

台東娜路彎酒店則以當地特產的「雲端茶」配月餅，頂級的高山茶精緻罐裝，搭配傳統味如棗泥核桃蛋黃月餅、極品干貝月餅等，兼具養生與創意。其中「洛鳳酥」選自台東鹿野高台金鑽鳳梨餡，包裹太麻里洛神花，禮盒價880元。

花蓮理想大地飯店中秋推出「風味月餅禮盒」，內裝兩款花蓮舞鶴的蜜香紅茶，搭配廣式的雙黃蓮蓉、XO干貝、紅麴蔓越莓，速解甜膩。每盒1,080元。

南方莊園度假飯店則以辦趴的心情，讓月餅禮盒更時尚。銀白包裝盒搭配老字號全祥茶莊的頂級烏龍茶；木質的包裝盒還可用來收藏耳環、項鍊等小飾品。每盒980元。



台東娜路彎以台東雲端茶，搭配以在地特產研發的月餅。
圖／娜路彎提供



礁溪長榮酒店與Mr.Tea合作，中西配更有趣。
圖／礁溪長榮提供



春水堂與玉珍齋合作，首次以茶餅配進軍月餅市場。
圖／春水堂提供



花蓮理想大地用蜜香紅茶搭配傳統月餅。
圖／花蓮理想大地提供



中秋不似烤 肯德基幫你烤

中秋同樂餐 \$399

中秋同樂的雞，其實還有這麼多？
與其千般細說，不如直接幫你一嘗之力
雞香皮脆肉嫩，雞香脆皮雞腿、
雞柳大雞十足
性、芝麻肉鬆、阿婆多汁夾心等！

“1只炸雞”+“2個雞腿”+“4個雞柳”+“1個雞柳”
“1只炸雞”+“2個雞腿”+“4個雞柳”+“1個雞柳”

炸雞雞腿堡、可樂
\$85

2008薄酒萊新酒上市 飯店餐廳美味佳餚饗宴饕客

 旅遊經
www.travelrich.com.tw

更新日期:2008/11/19 19:06 旅遊經編輯部／唐家興



一年一度薄酒萊嘗鮮日於20日零點全世界同步開瓶！每年11月的第三個星期四(今年是11月20日)為全球薄酒萊新酒開瓶日；為迎接這場盛宴，國內不少飯店都會搭配美食佳餚，推出「薄酒萊饗宴」，讓國人一同體驗這股食尚風潮，感受不同以往的歡樂氣氛！





2009 寒假春節預購 早買早便宜

Early Bird



2009 寒假春節 Early Bird 優惠 Part II

11/14 ~ 12/11



越早買越便宜

預購享折扣最高 \$8000

團體

東北亞

東南亞

港澳大陸

長程線

國內

自主

國內訂房

國外自由行

峇里島 | 泰國 | 中南半島 | 馬來西亞 | 汶萊

優惠 1 預購享折扣

Early Bird 預購

行銷活動提示

預購春節團體行程，可享優惠1早買最便宜、優惠3全家同行送、優惠4分期零利率、和優惠5卡友滿額禮。提前卡位更享優惠行動要快！

國內旅遊得重感冒 飯店促銷888救觀光



卡優新聞網
CARDU.COM.TW

更新日期: 2009/09/09 02:19 江佩君



八八風災造成南部災情慘重，國人出遊也選擇避免前往該地區，讓許多未受創的飯店業者，間接成了受災戶。爲了提振民眾出門旅遊的動機，國內23家飯店業者推出國內旅遊只要888元的優惠，以溪頭米提飯店爲例，原價

22,440元的豪華四人房，每人只要888元，等於直接下殺1.5折。

莫拉克風災過後，H1N1新流感風暴接緊而來，許多觀光地區業者等不到客人的情況下，業績就像得了重感冒般慘重，爲了燃起民眾對於國內旅遊的熱情與信心，全球旅遊網與國內飯店業者推出「旅遊業用愛重建家園」活動，集結國內受歡迎的旅遊路線，每條行程每個人都只要888元。

豐收的秋 田園風光之旅搶客



更新日期：2009/08/24 11:05



秋天是金黃豐收的季節，這時田園風光正美。有五星級飯店業者看準最近越來越熱的農村遊程，推出主打宜蘭田園風光的「秋・豐收旅行」套裝行程，邀請忙於工作的都會民眾，暫時離開城市、奔向自然，利用一次度假時光，在宜蘭實現嚮往的農村生活。

北宜高雪山隧道通車以來，宜蘭的旅遊人潮倍增，五星級飯店也越開越多，爲了吸引遊客上門，飯店業者在行銷方面絞盡腦汁；經常配合季節、宜蘭主題旅遊活動和當令農特產品的變化，隨時更新遊程，提供遊客多元選擇。

最近有位於礁溪近山地區的五星級溫泉飯店業者規劃主打(秋天・豐收)的農村遊程，提供房客精緻早餐、豐盛晚餐(一泊二食)之外，還帶領房客到礁溪鄉「時潮休閒農業區」及員山鄉的「枕山休閒農場」實地探訪體驗宜蘭的農村之美！

恆春搶孤祈福 六福莊提供免費接駁



旅遊經

www.travelrich.com.tw

更新日期: 2009/08/31 11:05 旅遊經編輯部／唐家興



每年農曆七月十五中元節，恆春最大的觀光盛事—恆春古城搶孤豎孤棚活動，已經變成恆春著名的文化象徵，今年更結合多項創意與表演活動，在九月三日(農曆七月十五)當天有晚會表演揭開序幕，還有煙火秀、攻炮城等活

動；不僅如此，當地還有飯店業者推出超值住房優惠，並提供房客免費接駁服務參該盛會，體驗節慶的歡樂氣氛。

恆春古城搶孤豎孤棚活動，每年都吸引上萬人次前往感受熱烈氣氛，而今年更別具祈福求平安的意義。墾丁✉六福莊泡湯渡假旅館特別提供房客免費來回接駁的服務，讓遊客可以近距離看到各國好手爬上三十六根塗滿厚厚牛油、高十三公尺原木的熱鬧搶孤盛況！

「和日本敗犬聯誼」飯店奇招拚業績，業者？

TVBS 更新日期: 2009/09/13 19:47
www.tvbs.com.tw



國內的飯店，9月分有聽奧撐場面，但到了10月要怎麼刺激消費？就有飯店業者出奇招，跨海找來日本敗犬，和台灣的男生配對，業者規劃出一日相親行程，讓台灣男生和日本女生一起做鳳梨酥、釣蝦等活動，飯店提供餐

點和住房的服務，要是當中有人看對眼，還可以在飯店辦婚宴，從認識、相處到結婚的消費，都由飯店包套；業者看準這塊跨海聯誼的商機，拚業績。

【業者資訊】

台北華國飯店

終結消費券 台灣休閒旅館協會好康盡出



旅遊經

www.travelrich.com.tw

更新日期:2009/09/11 13:06 旅遊經編輯部／唐家興



消費券的使用日期即將於9月30日到期，近來飯店業者不斷釋出好康優惠，其中全台擁有20家會員飯店的台灣休閒旅館協會，也相繼有好康推出，很多五、六千元的房型都只要3600元，也有3600元的

消費券就可享有三天兩夜的假期，消費券還未使用的民眾可參考看看。

北投泉都溫泉會館針對消費券推出「奢華住宿之旅」、「溫馨親子住宿之旅」、「泡湯享樂之旅」的套裝產品，這些原價近六千元的包裝，平日持消費券都只要3600元；詳情可電洽(02)28960077

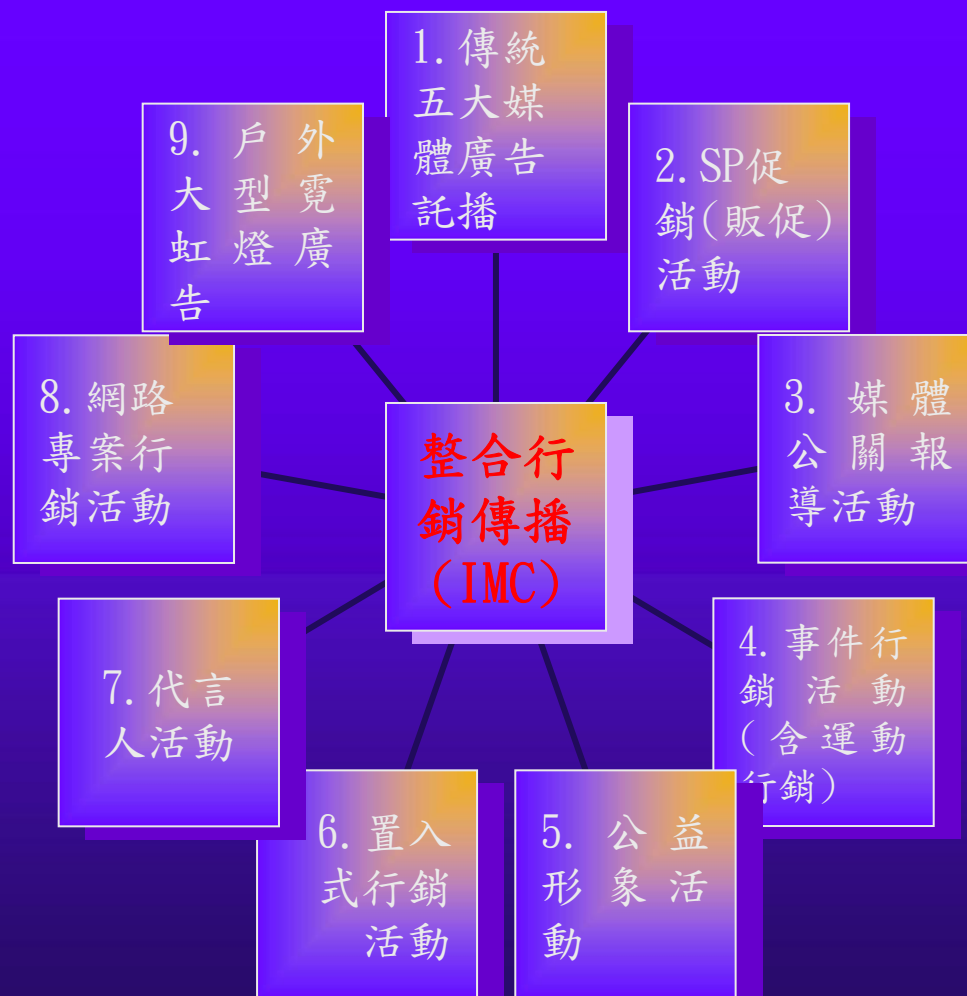


行銷總架構簡示



整合行銷傳播

(INTEGRATED MARKETING COMMUNICATION:IMC)

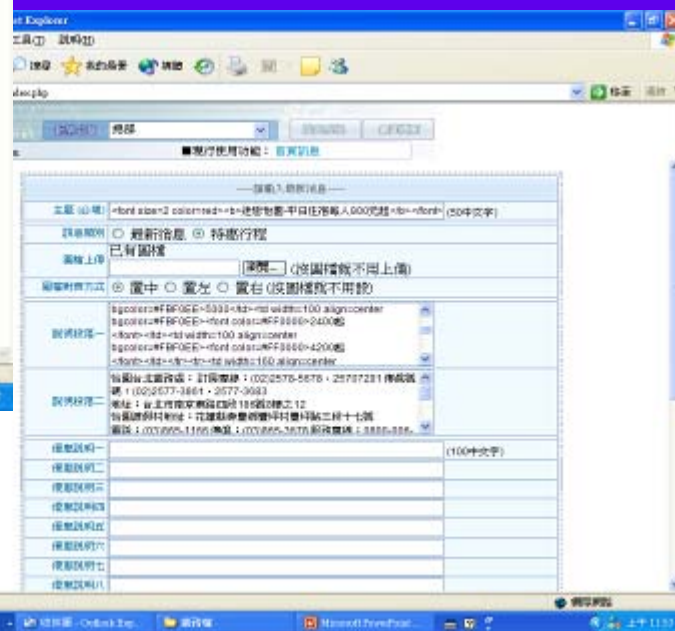




旅館業行銷之e化利器介紹

- ◆ 即時(特惠)訊息發佈系統
- ◆ 投票調查與問券調查功能
- ◆ 旅館業聯賣電子商務系統
- ◆ 客戶累積積點功能(B2B / B2C)
- ◆ 線上折價券系統
- ◆ 拉霸線上遊戲活動系統

即時(特惠)訊息發佈系統



投票調查與問券調查功能



中信飯店 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V)

← 上一頁 → 下一頁

網址(D) http://www.chinatrust-hotel.com

中信咕咕鐘

花蓮中信大飯店

--請選擇飯店--

住屋好

http://www.chinatrust-hotel.com

住客評鑑表 - Microsoft Internet Explorer

住客評鑑表

CHINATRUST HOTEL

您的建議與指教，是中信大飯店進步的原動力，
如您曾光臨過全省中信大飯店，您可填寫此表格並送出。
我們將珍惜您的意見，提供更完善的服務。

姓名Name

電話Tel No

地址Address

E-mail

1 您此次選擇的飯店是

☐ 新店 ☐ 淡水 ☐ 中壢 ☐ 新竹 ☐ 台中
☐ 嘉義 ☐ 高雄 ☐ 花蓮 ☐ 礁溪 ☐ 桃園
☐ 晶園 ☐ 北投 ☐ 墾丁

2 您的房間號碼

3 您住宿的日期 2000 年 01 月 01 日

4 關於訂房

極好	好	普通	令人失望
☐	☐	☐	☐

訂房流程

關於接待

國際網路

開始 | 收... | M... | e... | U... | e... | 歡... | 中... | 住... | 上午 12:24

旅館業聯賣電子商務系統

充發揮異業及同業結盟，提昇整體形象

中信大飯店 - Microsoft Internet Explorer

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

訂房功能表

- 訂房首頁
- 一般訂房
- 特惠訂房
- 加入會員
- 會員及訂單資料
- 購買e旅卷
- e旅卷訂房
- 飯店聯賣
- 餐飲訂購
- 回飯店首頁

飯店聯賣-套裝行程

訂房步驟

1.選擇行程 > 2.選擇住宿日期 > 3.訂房須知 > 4.會員登入 > 5.詳填信用卡資料 > 6.訂房確認

請直接點選欲訂購的聯賣行程

全部行程 2人成行 3人成行 4人成行

南台灣陽光SPA之旅-一大床--高雄+墾丁

飯店名稱	住房天數	特惠期間	特惠價格	訂房
高雄中信大飯店	1 晚	2002-10-01 2002-12-31	3888 元起	訂房
墾丁中信客棧	1 晚			

1.贈大山溫泉SPA券二張 2.兩館皆含自助式早餐各二客3.墾丁館每週六每房加價500元

雙享買一送一-----中壢+墾丁三天二夜

飯店名稱	住房天數	特惠期間	特惠價格	訂房
中壢中信大飯店	1 晚	2002-10-01 2002-11-30	2999 元起	訂房
墾丁中信客棧	1 晚			

1.兩館皆含自助式早餐各二客2.墾丁館每週六每房加價1000元3.請憑國民身分證辦理住宿登記

http://www.chinatrust-hotel.com.tw/page1/comp0210/compindex.php

開始 收... Mi... e-ti... C:\... 中... 中... 網際網路 上午 12:07

客戶累積積分功能

30本富野在都利 - Microsoft Internet Explorer

我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

地址: https://www.ehotel.com.tw/points/index.php?hotel

兌換清單

使用會員碼: A126016314
系統最高獎勵: 0
使用點數: 0
有效點數: 0

兌換商品清單:

品名	數量	取消
總共需要點數:		
兌換 全部刪除		

實券1張	A: 800點	加入
天龍樓標準客房	A: 2500點	加入
平日住宿券1張	B: 500點+2000元	加入
富野豪華客房	A: 3000點	加入
平日住宿券1張	B: 500點+2200元	加入
天龍銀景客房	A: 3500點	加入
平日住宿券1張	B: 800點+2200元	加入
富野豪華雙人房平日住宿券1張	A: 3500點	加入
	B: 800點+2500元	加入
悠閒山情自由行2人成行3天2夜住宿券1張	A: 5000點	加入
	B: 1000點+4000元	加入
捷安特D6320雙避震自行車	B: 500點+2500元	加入
Money Guide雜誌+世界地理雜誌各一年	B: 500點+1900元	加入

Microsoft Internet Explorer

我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

地址: vm.tw/vms/hotel/index.php

系統

我的最愛(A) 我的最愛 媒體 搜尋 移至 連結

酒店查詢 總部

我的最愛(A) 我的最愛 媒體 搜尋 移至 連結

旅館管理系統DEMO VERSION] duncan

■現行使用功能: 積分兌換商品維護

請填寫下列資料

品名稱

上傳圖片

目前檔案上傳限制: 195 K

品敘述

點數兌換

點數加現金兌換

0 點 + 0 元

設定 取消

完成

會員積分兌換清單
積分兌換對帳單
分析報表
一般報表
系統設定
權限密碼
保安對應設定
首頁管理
多國語言
基本設定

完成

開始 網際網路

上午 12:25



旅館業住宿券電子商務系統

分自用和他人使用，加強行銷策略



中信樂遊旅券

旅遊產品 / 歡樂行
適用飯店 / 中壢中信大飯店、新竹中信大飯店、台中中信大飯店、嘉義中信大飯店、高雄中信大飯店、花蓮中信大飯店
有效期限 / 2002年10月5日 至 2003年10月5日
統一編號 /
e 旅券編號 / F20SJCY9T0005360
注意事項：依飯店規定


F20SJCY9T0005360

 中信大飯店 CHINATRUST HOTEL 金三角連鎖飯店	淡水灣灣中信客棧 新店中信商務會館 桃園和信酒店 中壢中信大飯店 新竹中信大飯店 台中中信大飯店 台北訂房中心 Tel/02-27166438 Fax/02-27164755	嘉義中信大飯店 高雄中信大飯店 礁溪山多利中信大飯店 花蓮中信大飯店 北區業務中心 Tel/02-27184336#3613 南區業務中心 Tel/07-5217111#3605 Fax/07-5214072
--	---	--

<http://www.chinatrust-hotel.com.tw>

拉霸線上遊戲活動系統



請按右邊按鈕開始遊戲!



一般列表
本地列表
聯運列表
運云聯運列表
會員管理
多國語言
基本設定
拉霸管理功能
拉霸列表查詢
拉霸列表查詢
拉霸列表查詢
拉霸列表查詢
拉霸列表查詢

Internet Explorer

工具 說明書

地址欄: index.php

網頁使用說明: 拉霸中獎清單

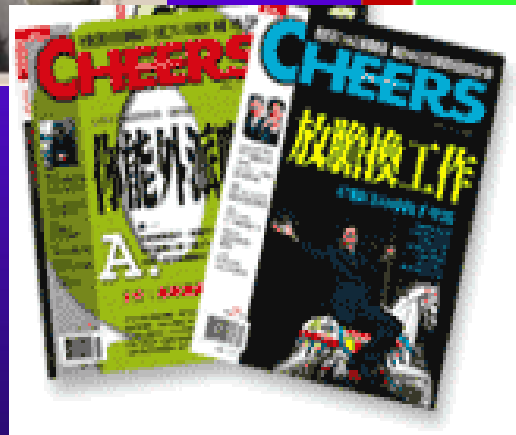
獎品名稱	中獎號碼	獎品數量	目前中獎數
獎金10,000元	111	0	0
拉霸2500元抵用券	222	0	0
拉霸2500元抵用券	333	3	0
拉霸2500元抵用券	444	5	3
拉霸2500元抵用券	555	55	55
拉霸2500元抵用券	666	250	101

選擇查詢獎項: 中獎名單

訂單號碼	會員姓名	運彩方式	開出號碼	中獎號碼
265	李紀明	電話: 05098313 住址: 1104市北街	555	拉霸2500元抵用券
267	李紀明	電話: 26524095 住址: 1407市中市甲種路3段11號3樓	666	拉霸2500元抵用券
270	李紀明	電話: 033875848 住址: 1350廣州市神農路348號30號	555	拉霸2500元抵用券
272	李紀明	電話: 07-6519782 住址: 1802廣州市增城區增城一街67號	666	拉霸2500元抵用券
275	李紀明	電話: 07-7012490 住址: 1800廣州市增城區增城一街67號	666	拉霸2500元抵用券
276	李紀明	電話: 03-0227543 住址: 1264廣州市增城區增城一街67號	555	拉霸2500元抵用券
278	李紀明	電話: 04-22414756 住址: 1406市中市甲種路3段11號3樓	555	拉霸2500元抵用券
281	李紀明	電話: 02-25864031 住址: 1248市中市甲種路3段11號3樓	666	拉霸2500元抵用券
281	李紀明	電話: 067782095	555	拉霸2500元抵用券

下午 12:10

平面及虛擬行銷的整合





顧客管理〔CRM〕功能介紹

- ◆ 會員歷史交易查詢功能
- ◆ 加入會員相關資料分析系統
- ◆ 成交會員相關資料分析系統
- ◆ 交易型態相關資料分析系統

會員歷史交易查詢功能

中信大飯店 - Microsoft Internet Explorer

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

中信咕咕鐘 Tour 旅遊網 線上訂房

訂房功能表

- 訂房首頁
- 一般訂房
- 特惠訂房
- 加入會員
- 會員及訂單資料
- 購買e旅卷
- e旅卷訂房
- 飯店聯賣
- 餐飲訂購
- 回飯店首頁

歷史紀錄

列印優待券：1. 中信暑價計畫

一般訂房

詳細資料	識別單號	旅館	Check In	Check Out
查詢	Q1ZRCLYZ6011067	嘉義中信大飯店	2002-10-25	2002-10-26
查詢	Q1ZRCLYUW010936	嘉義中信大飯店	2002-10-25	2002-10-26
查詢	Q1ZRCLYNN010833	嘉義中信大飯店	2002-10-25	2002-10-26
已取消	Q1ZRCLYCG010832	嘉義中信大飯店	2002-10-25	2002-10-26
查詢	Q1ZRCLYZX010831	嘉義中信大飯店	2002-10-25	2002-10-26

繪圖(R) 快捷圖案(U) 預設簡報設計 上午 12:40

加入會員相關資料分析系統

歡迎使用網路管理系統 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

網址(D) http://www.ezhotel.com.tw/wms/hotel/index.php 移至 連結 >>

後台管理系統
SCP System Control Panel

飯店名稱 總部 登出系統 畫面更新

【中信大飯店旅館管理系統】duncan ■現行使用功能：瀏覽會員分析表

統計期間：2002/10/29 至 2002/10/29
統計總數：6人

一.性別統計：

性別	男性	女性	性別不詳
人數	2人	4人	0人

二.區域統計：

區域	基隆	台北市	台北縣	宜蘭縣	新竹	桃園	苗栗	台中	彰化
人數	0人	0人	2人	0人	0人	0人	0人	2人	0人
區域	南投	高雄	雲林	台南	屏東	台東	花蓮	澎湖	金馬
人數	0人	0人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
區域	嘉義								
人數	0人								

三.年齡統計：

年齡層	1990~	1989~1980	1979~1970	1969~1960	1959~1950	1949~
人數	1人	0人	5人	0人	0人	0人

完成 網際網路

開始 收... Mi... 歡... 歡... 知... 中... 中... 上午 12:41

成交會員相關資料分析系統

歡迎使用網路管理系統 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

網址(1) http://www.ezhotel.com.tw/vms/hotel/index.php 移至 連結 >>

後台管理系統
SCP System Control Panel

飯店名稱 總部 登出系統 畫面更新

【中信大飯店旅館管理系統】 duncan ■現行使用功能：訂房會員分析表

統計期間：2002/10/29 至 2002/10/29
統計總數：0人

一.性別統計：

性 別	男 性	女 性	性別不詳
人 數	0人	0人	0人

二.區域統計：

區 域	基隆	台北市	台北縣	宜蘭縣	新竹	桃園	苗栗	台中	彰化
人 數	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
區 域	南投	高雄	雲林	台南	屏東	台東	花蓮	澎湖	金馬
人 數	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
區 域	嘉義								
人 數	0人								

三.年齡統計：

年 齡 層	1990~	1989~1980	1979~1970	1969~1960	1959~1950	1949~
人 數	0人	0人	0人	0人	0人	0人

完成 國際網路

開始 收... Mi... 歡... 歡... 知... 中...

上午 12:42

交易型態相關資料分析系統

歡迎使用網路管理系統 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

網址(D) http://www.ezhotel.com.tw/wms/hotel/index.php

後台管理系統
SCP System Control Panel

飯店名稱 總部 登出系統 畫面更新

【中信大飯店旅館管理系統】duncan ■現行使用功能：交易型態分析表

☐ 訂單日對帳單
☐ 入住日對帳單
☐ 取消日對帳單
☐ 聯合銷售對帳單
 會員
☐ 會員管理
 + 會員列表
 + 會員密碼查詢
 + 會員E-Mail
☐ 優惠券管理
☐ 積點兌換
 分析報表
☐ 一般報表
 + 飯店銷售排行榜
 + 套裝銷售(訂購日)
 + 套裝銷售(入住日)
 + 瀏覽會員分析表
 + 訂房會員分析表
 + 交易型態分析表
 + 住宿券使用統計表
 系統設定
☐ 權限密碼
☐ 德安對應設定
☐ 首頁管理

起始日期: 2002 年 10 月 29 日
 結束日期: 2002 年 10 月 29 日
 查詢方式: 訂房日 查詢

查詢方式 : 訂房日
 統計期間 : 2002/10/29 至 2002/10/29
 統計總數 : 0 間
 統計總金額 : 0 元

一.區域統計：

區 域	入 夜 數	金 額
基 隆	0 間	0 元
台 北 市	0 間	0 元
台 北 縣	0 間	0 元
宜 蘭	0 間	0 元
新 竹	0 間	0 元
桃 園	0 間	0 元

完成 網際網路

開始 收件... Micr... 歡迎... 歡迎... 知本... 中信... 上午 12:43

交易型態相關資料分析系統

歡迎使用網路管理系統 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

網址(1) http://www.ezhotel.com.tw/wms/hotel/index.php 移至 連結 >>

後台管理系統

SCP System Control Panel

飯店名稱 總部 登出系統 畫面更新

【中信大飯店旅館管理系統】 duncan ■現行使用功能：交易型態分析表

飯店名稱	房間型態	房間數量	金額
淡水中信臺灣客棧	雅緻單人房	0間	0元
淡水中信臺灣客棧	商務單人房	0間	0元
新店中信商務會館	標準單人房	0間	0元
新店中信商務會館	雅緻雙人房	0間	0元
中壢中信大飯店	雅緻單人房	0間	0元
中壢中信大飯店	雅緻雙人房	0間	0元
中壢中信大飯店	商務單人房	0間	0元
中壢中信大飯店	雅緻三人房	0間	0元
新竹中信大飯店	雅緻單人房	0間	0元
新竹中信大飯店	雅緻雙人房	0間	0元
新竹中信大飯店	雅緻三人房	0間	0元
台中中信大飯店	雅緻家庭房	0間	0元
台中中信大飯店	雅緻單人房	0間	0元
台中中信大飯店	雅緻雙人房	0間	0元
台中中信大飯店	雅緻三人房	0間	0元
嘉義中信大飯店	雅緻家庭房	0間	0元
嘉義中信大飯店	雅緻單人房	0間	0元
嘉義中信大飯店	雅緻雙人房	0間	0元
嘉義中信大飯店	雅緻三人房	0間	0元
高雄中信大飯店	雅緻單人房	0間	0元

完成 網際網路

開始 收件... Micr... 歡迎... 歡迎... 知本... 中信... 上午 12:43



謝謝聆聽！

敬祝

- ◆ 事業成功
- ◆ 家庭幸福



參考資料

◆ Mariott飯店：

www.marriott.com

◆ 遠東國際大飯店：

<http://www.feph.com.tw/pages/frontend/index.htm>

◆ 福華連鎖飯店：

<http://www.howard-hotels.com.tw/>



參考資料

◆ 雄獅旅遊網：

<http://www.liontravel.com/index.asp>

◆ 雄獅多媒體行銷公司：

<http://blog.liontravel.com/stephaniechen>

◆ 燦星旅遊網：

<http://www.startravel.com.tw/>