**句号青年旅舍创业计划**

**小组成员及分工:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 学号 | 电话 | Email |
| 黄锦雨 | 2015140011 | 18810541701 | 1017431192@qq.com |
| 负责总体协调,创新点讨论,撰写创新创业计划书 | | | |
| 郭佳 | 2015140001 | 15201361415 | 610082390@qq.com |
| 创新点讨论,录制路演视频 | | | |
| 石志倩 | 2015140010 | 18310875628 | 623516377@qq.com |
| 创新点讨论,撰写创新创业计划书 | | | |
| 曾凯越 | 2015140082 | 18810563896 | zengkaiyue@126.com |
| 创新点讨论,撰写创新创业计划书 | | | |
| 朱亚亭 | 2015140100 | 18810453706 | 1032081774@qq.com |
| 创新点讨论,制作创新创业PPT | | | |

**目录**

[**一、** **简介** 2](#_Toc439690493)

[**二、** **市场分析** 3](#_Toc439690494)

[2.1 目标市场 3](#_Toc439690495)

[2.2 市场竞争分析 3](#_Toc439690496)

[**三、** **产品及服务** 3](#_Toc439690497)

[3.1住宿条件 4](#_Toc439690498)

[3.1.1 装修特点 4](#_Toc439690499)

[3.1.2 休闲娱乐 4](#_Toc439690500)

[3.2 增值服务 4](#_Toc439690501)

[3.2.1 特色活动 5](#_Toc439690502)

[3.2.2 旅游路线推荐 6](#_Toc439690503)

[3.2.3 其他增值服务 7](#_Toc439690504)

[3.3 句号APP 7](#_Toc439690505)

[3.3.1 辅助线下运营 7](#_Toc439690506)

[3.3.2 记录游记 8](#_Toc439690507)

[3.3.3 好友讨论 8](#_Toc439690508)

[**四、** **运营及营销** 8](#_Toc439690509)

[4.1 运营模式 8](#_Toc439690510)

[4.2 营销渠道 8](#_Toc439690511)

[**五、** **公司战略与管理** 9](#_Toc439690512)

[5.1 公司发展阶段 9](#_Toc439690513)

[5.1.1 初期阶段 9](#_Toc439690514)

[5.1.2 扩展阶段 9](#_Toc439690515)

[5.2组织架构 10](#_Toc439690516)

[5.2.1 高级管理层 10](#_Toc439690517)

[5.2.2 运营部 10](#_Toc439690518)

[5.2.3 企划部 10](#_Toc439690519)

[5.2.4 管理部 11](#_Toc439690520)

[5.2.5 财务部 11](#_Toc439690521)

[5.2.6 市场部 11](#_Toc439690522)

[5.2.7 人力资源部 12](#_Toc439690523)

[5.2.8 技术支持部 12](#_Toc439690524)

[**六、** **资金来源** 12](#_Toc439690525)

[**七、** **风险评估** 12](#_Toc439690526)

[7.1 资金方面 13](#_Toc439690527)

[7.2 火灾方面 13](#_Toc439690528)

[7.3 旅客安全 14](#_Toc439690529)

1. **简介**

句号青年旅舍是定位是给以大学生和背包客为主体的旅行者提供一个干净，整洁，舒适，温馨的住宿场所，但是句号青年旅舍不仅仅是一个住宿的场所，更是一个交流的平台，服务的平台：你能来住宿，能来喝茶，能来聊天，能来学习，能来遇到你人生路上突然出现的那个人；我们的服务宗旨是，除了让自己玩的开心之外的其他事情都交给我们。

1. **市场分析**

## 2.1 目标市场

目标市场包括学生市场,散客市场,以及背包客市场,我们面向的主要群体是学生市场。

1）学生市场：学生群体对外面的世界有很大的向往，该群体旅游消费主要来自于父母资助，花销不会特别奢侈，对住宿饮食要求不会太苛刻。

2）散客市场：刚参加工作的年轻人和已婚还没有小孩的年轻夫妇，该群体有经济压力，又比较喜欢出游。

3）背包客市场：热爱自助旅行的人群，对住宿要求不会很高，价格不会很高。

## 2.2 市场竞争分析

现在的青年的旅舍有很多很多，也基本有自己的特色所在，但是我们的优势在于，提供全套的出行服务，青旅是一个平台，平台本身是一个特色，基于平台的服务更是我们的核心也是竞争力所在，要想在现有市场中站住脚我们计划结合青旅平台和自己的APP打造一个线上线下结合，平台与服务结合的整体生态圈。

1. **产品及服务**

众所周知，在我们周围存在许多宾馆，旅行社，团购等等公司，但这些公司提供的服务都比较单一，而且缺少能够让更多来自四面八方的人结交朋友，增进友谊的服务。我们公司本着以人为本，提供住宿旅行等一系列你喜欢的服务。在这里，你能够找回学校的感觉；在这里，你能够结实更多志趣相投的朋友；在这里，孤单的你能够拥有更多朋友。下面我将从四方面介绍我们青旅的特色之处。

## 3.1住宿条件

在住宿环境上，我们有着统一的风格，以主题划分楼层，贴近大学生生活，让住进青旅的青年朋友们极具亲切感。

### 3.1.1 装修特点

旅店主题风格：我们的青旅将大学的元素融入到装修风格中，其中包含理科，工科，文科等等以及大学的操场，体育馆，教学楼，宿舍楼等等元素。与此同时，我们也将融入电影,动漫,音乐,运动等等元素, 让每一个来青旅的人都能找到符合自己的兴趣爱好,理念还是创造亲切感。

### 3.1.2 休闲娱乐

为了使来到青旅的旅客朋友们增进友谊，结交更多的朋友，我们在我们的旅店内部或周边单独设置了公共活动区域，包含桌游吧，小酒吧，咖啡厅，自助餐等等。这些区域分别各内含小厅和小包间，单独隔开，各有不同的装饰风格。可以自由进出，共同享有，也支持提前预约，有专人负责。在特定的节日也有特定的活动，如情人节，七夕，光棍节，圣诞节等等。

1)桌游吧：含麻将，德州扑克，纸牌，狼人杀等桌游项目，具有群体性质，可以使陌生人间打破隔膜，互相认识

2)小酒吧：适合多人聚会、party，过生日，也可以独享一份安静，每晚一个主题活动，所有人皆可参与。

3)咖啡厅：休闲的享受，在入住前后的一个很好的休息地方，也可以安静的谈事情，提供品质较高的一种享受。

4)自助餐区：提供当地特色的美食饮品等，早午晚餐均有，使住宿者不需要去考虑住宿之外的餐饮问题，并可以轻松品尝到当地特色的食物。

旨在增进住宿者的交流，给住宿者一种独一无二的住宿体验和感受。

## 3.2 增值服务

除了基本的一些住宿及休闲娱乐活动之外，我们还提供了一些增值服务，方便大家旅行及娱乐。我们通过互联网APP在线上发布活动信息，推荐给当日住宿游客，不在住宿的也可提前报名。下面是我们的增值服务信息：

### 3.2.1 特色活动

我们活动的发起采用两种方式：认证人发起和平台发起。

1)认证人发起：

发起人需认证，发起人有相关利益优惠

2)平台发起：

在认证人发起活动不足，不够活跃时来弥补，增强年轻人之间的交流，加强本青年旅社的品牌影响度。

4)活动开展形式：

线上提前发布，年轻人自愿报名，，收取相应的费用。人群不限制于在旅店住的，可以是不住旅店，只参加活动的；旅店在活动快要开始的前两天，向住在本旅店的客人，推荐此活动，有兴趣的可以现场报名，但有人数限制，不可过多，保证活动安全进行。

5)活动类型：

结合当地具体情况，例如北京，可以是景点游览，比如故宫、长城、公园聚会等，也可以是去京郊爬山、渡水之类的活动。在保证安全的前提下，可以发展周围更远地方的活动，但是早期还是以北京市内及其周边为主

6)器材装备：

常用的装备可以准备一点，比如露营睡袋之类的，也可以和其他组织建立合作，比如认证人也会发起活动，他们会有相应装备。

7)认证人发起活动:

a.发起人资格：有一定的与目标活动相关的经验，须由公司进行审核与资格认证。

b.合作形式：与发起人签订相应的利益与风险合同，发起人每借助平台发起一次活动，可享受一次免费住宿机会。

c.活动类型：滑雪、骑行、爬山、撕名牌等大众性活动。

d.活动目的：集结有共同兴趣爱好的年轻人，为大家提供良好的交友平台，促进交流，所有成员本着追求健康、自助、环保、团结友爱的态度参加。

e.活动规模：5~20人不等，可根据具体活动类型，结合发起人意愿，具体商定。

8)参与方式与活动细节：

采取APP线上报名的方式，提前10天发布活动相关内容，活动前3天报名截止，确定参与人数、具体时间地点和相关注意事项。活动前对参与人员进行安全知识普及，明确责任与风险，公司会推荐进行出行险的购买，个人安全由参与人本人负责，每次活动要求发起人与每位参与人在线上签署免责声明，避免安全纠纷的出现。

9)服务设施：根据活动类型，若有需要（由发起人向公司提出），公司可提供交通工具，联络餐饮、导游、门票、保险、租赁、拍照方面的统一服务，或配备同行管理和导引性人员；若由发起人自行组织，则会在平台上明确说明需要参与人自行准备的活动相关装备和用具。

### 3.2.2 旅游路线推荐

凡是在青旅居住的旅客朋友， 都可免费享用我们提供的旅游路线参考方案。在这里，你能够了解当地最值得一去的地方，最好吃的美食，让你拥有一次最轻松的旅行。

1)经典路线推荐

a.根据不同的季节选择不同的推荐方式：比如春天选择踏青登山，夏天选择有海有水的，秋天选择登山类的，冬天选择滑冰滑雪等等

b.根据不同的人数提供不同的服务：1人，1~3人，4~7人，7人以上；

c.根据出行天数提供服务：1天可以在本市或者附近，1~3天可以在其他省份不是太远（以后规模扩大后，在全国建立起连锁店，提供全国的住宿环境），4~7天可以在全国范围内，提供路线推荐，并能提供住宿。

2)定制路线推荐：

本服务为有特定需求的人提供，说出您的需求，我们为您量身定制适合您一个人的特有服务。

个性化路线定制，包含非个性化服务中所有的服务，还会根据您的身体状况，根据您的心情（我们可以根据您当时的心情去分析适合您的旅行），根据您的预算等等来为您安排出行的路线，以及交通，餐饮，购物等等服务。

个性化路线定制实行提前预定，可分为不同等级。

### 3.2.3 其他增值服务

1）交通： 在交通方面我们可以与滴滴打车等打车公司合作，既能满足客户出行需要，又为打车公司提供大量客户。

2)车票预订：许多从网上获取信息想要来参与我们活动的人，我们可以提供一个火车票预订预订平台，使一起过来的人能够订到相邻位置。

3）门票: 我们可以与各大旅游景点合作，为其输送大量游客，同时为游客及时订上满意的门票。还可以设置成套餐，多人订票打折。

4)餐饮： 在餐饮方面，我们将为客户介绍当地最好的，最实惠的餐饮店，主要是价格实惠又好吃的（咨询当地人），当然，如果提前在我们的app上定餐，是有一定折扣的。

5)购物： 我们为客户提供附近各大商场超市等购物场所，以质量好，价格低的为主，涵盖各种类型。

6）导游讲解：在在旅游景点，如果有需要，我们可以配备导游，可以组团，也可以一对一（要收费的）

## 3.3 句号APP

APP是我们的一款独立的产品，是我们O2O运营模式其中重要的一环，我们的官方APP会覆盖线下所有的业务，同时也提供现有旅游APP的游记，点评等功能。线上会员采取积分等级制，线上积分或会员级别达到一定程度，享受一定额度的住宿优惠或者青旅住宿点休闲娱乐板块的消费优惠。

### 3.3.1 辅助线下运营

旅客可以在线上完成青旅房间的预定,活动发布,活动报名,增值服务的预定,以及所有费用的在线支付,可以对相关服务做出评价等等。

### 3.3.2 记录游记

旅客可以在APP平台发布自己的游记以及旅行心得，不限于享受线下服务的旅客，可以是任何一个注册了APP会员的用户，好的游记可以作为平台的路线分享，被平台采纳会有相应的奖励。

### 3.3.3 好友讨论

APP平台支持聊天功能，支持好友讨论，包括对线上活动，住宿条件，好友游记的评论等等

1. **运营及营销**

## 4.1 运营模式

我们计划采用的运营模式是O2O运营模式，即线上运营，线下享受服务模式，结合我们青年旅舍的线下平台和我们自己的APP以及第三方的线上平台，用户线上预定包括住宿，特色服务在内的所有服务，预约报名线下活动，线上支付所需费用，线下享受相应服务。这种模式的好处是，用户可以实时掌握平台的动态信息，比如是否有空客房，出行时有没有相应的线下活动可以参与，我们的线上平台也可以向用户推荐我们的优质服务，为客户制定专属特色旅游线路。我们同样可以实时掌握客户的需求，分析客户数据，指导线下工作。

## 4.2 营销渠道

营销渠道主要包括两个方面，线下和线上，两者相互结合互相补充。

1)线上营销:

线上营销包括,APP营销和第三方平台营销。

APP营销包括向订购了某一服务的旅游者以优惠的价格推荐其他的服务,比如客户预定了我们的青旅住宿,我们向他推荐所在城市景点的旅游攻略,推荐景点的相关门票,租车服务等等.

第三方平台营销可以通过微信等社交平台进行营销，比如关注微信公众号赠送优惠券等等。

2)线下营销

线下营销包括在高校举办相关宣传活动，推广自己的产品及服务，在青年旅舍平台推荐线上服务等等。

1. **公司战略与管理**

## 5.1 公司发展阶段

### 5.1.1 初期阶段

初期找到一个优秀的团队，并在第一个店进行充分的磨砺 ，打造出自己的特色品牌，形成自己的企业文化，为市场的扩展做准备。

### 5.1.2 扩展阶段

计划不会完全做直营,因为完全直营的扩展速度太慢,会考虑加盟式扩展市场,但是加盟连锁不是中国式挂牌子而已,所以要下大功夫培养店长,把初期阶段积累的经验带到新店,保证所有的加盟店都有统一的风格,有统一的文化，这样一个品牌才能长久的发展。

## 5.2组织架构

句号青年旅舍的企业组织架构包括高级管理层以及各个下属部门，包含运营部,企划部，管理部，财务部，市场部，人力资源部和技术支持部，每个部门都设有部门经理和总监，是各基层部门与上级高管层沟通的桥梁。

高级管理层

财务部

运

营

部

企

划

部

管理部

市场部

人力资源部

技术支持部

### 5.2.1 高级管理层

高级管理层拥有公司最高的管理和决策权，由公司的初创人员任职CEO、总经理、副总经理、总监等相关职位，若有投资人的话则会成立董事会，各位投资人出任公司董事。高级管理层对整个公司的经营管理有广泛的决定权，包含了经营决策、制度审批、高层管理人员的聘用等相关决策。

### 5.2.2 运营部

运营部主要根据公司发展战略和发展目标建立适合公司经营管理和发展需要的运营体系以及中长期发展战略，按照公司总体规划把握市场活动，满足公司项目正常运作的资金支持，同时进行项目风险评估及财务分析预测，对项目资金使用进行有效地监管，并把握国内外金融市场和相关政策，负责与财政、银行等金融机构的沟通与协调，做好项目的策划、论证，确定与其他商户的合作模式、组织宣传与推介活动等，维护好公司的良好声誉。

### 5.2.3 企划部

企划部主要负责公司战略和发展规划，包括提出发展设想，制订发展规划，明确发展步骤。负责新项目、新活动的策划与拓展工作，包括收集新项目信息，落实拟定项目的协调、沟通工作，进行市场调研和可行性分析，提供评估报告，落实涉及项目的各项具体工作；同时还负责总结与树立先进的经营理念、管理体制、管理方法，提高内部管理水平,为公司提高核心竞争力和管理、技术创新提供建设性意见。

### 5.2.4 管理部

管理部负责公司的制度考核与行政管理，制定公司的管理理念、管理模式与发展机制，对形成公司核心竞争能力提供建设性意见；负责组织公司年度计划的制定、下达、分解等相关管理工作；组织对公司各部门及分公司、子公司的考核管理工作。

### 5.2.5 财务部

财务部承担公司的财务管理、会计核算、资金综合筹措及投资管理的综合职能部门。主要负责制定公司资金及投资的中长期规划，财务计划制定，会计核算管理，资金支出审核，资金管理和调度，投资项目的财务审核，参与投资评价及下属企业财务审计等工作。

### 5.2.6 市场部

市场部负责全面了解行业信息和市场发展趋势结合公司现有的品牌形象和产品情况，做出销售预测，提出未来市场的分析、发展方向和规划，制定年度营销目标计划，建立和完善营销信息收集、处理、交流及保密系统，对竞争品牌产品的性能、价格、促销手段等的收集、整理和分析；负责新产品的上市规划，合理进行广告媒体和广告代理商的挑选及管理，制定及实施市场广告推广活动和公关活动，实施品牌规划和品牌的形象建设；另外，也需要对目标客户的消费心理和行为进行调查，结合消费人群与市场动态，制定全面的产品策略。

### 5.2.7 人力资源部

人力资源部主要根据公司发展战略，制定人力资源规划与开发计划。可以概括为以下几方面：拟定公司组织及其职能，主持确定各部门机构、编制、岗位、人员及其职责；建立公司绩效考核体系和合理的薪酬体系，并组织实施；制定公司的人才培训计划，并督导实施；制定公司人力资源招聘计划，并组织实施；主持人力资源的录用、任免、调动、晋升、辞退等；建立健全公司各项人力资源管理制度，并推动执行。

### 5.2.8 技术支持部

技术支持部与我们的线上app是紧密相连的，主要负责句号app的开发实现和后台维护工作；活动宣传所需要的线上海报制作、活动推广所需的平台的经营和维护工作，如微博、微信公众号等；通过市场数据分析对公司品牌活动和产品提出建设性意见；定期性组织技术人员交流会和培训会；配合其他部门撰写技术方案以及其他的技术性说明文档。

1. **资金来源**

在营运之前，需要大量的资金来完成基本旅店的建设以及旅店内相关设施的配置工作，我们通过银行贷款，也可以借助金融机构发行债券，向社会直接筹资必，还可以通过现在的理财公司贷款，当然必不可少的是吸收风险投资，用这些方式来完成公司运营的基本资金。

在营运初期，旅店的住宿有了一定的收入，我们逐步开展与旅游景点，餐饮店，打车公司等的合作，协商相关套餐及团购问题，在为其提供客户的同时收取一部分费用。在此期可以适当减少银行贷款及风险投资公司的资金支持，但由于客户群体不够庞大，仍需这些资金支持。

在营运中期，我们的旅店有了一定的规模，与更多的公司取得更深入的合作，为其提供更多的客户，同时获得更大的利益。在此期间，我们将不需要更多的银行贷款和风投公司的投资和，完全可以由我们宾馆获得的利润来运营宾馆。还能获得一定的结余资金。

1. **风险评估**

我们的风险因素主要有三个方面:资金，火灾，旅客安全。

## 7.1 资金方面

由于我们公司投资比较多，涉及的资金较多，故存在资金安全风险，可能出现财务人员挪用，欺诈，贪污等现象。同时也会存在资金短缺风险，公司不能够及时、足额地筹集到生产经营所需资金。有可能导致公司放弃供应商提供的现金折扣，低价甚至亏本出售公司的服务。

## 7.2 火灾方面

由于我们的青旅都是建筑，所以防火便是非常重要的了。主要存在以下几种火灾风险。

1) 可燃物多：现大多数建筑都采用钢筋混凝土或钢结构，但内部装饰材料均大量采用可燃木料和塑料制品，室内陈设的家具、卧具、地毯以及窗帘等大部分都是可燃物质，一旦发生火灾，这些材料就会猛烈燃烧并迅速蔓延，同时塑胶燃烧时会产生高温、浓烟及有毒气体，加大救火难度；

2)空调设备多，管道、竖井多：这些将造成火势快速蔓延，我们都宾馆都安装空调，而空凋管道将穿过楼板和墙壁，破坏原有的防火阻隔，加上电梯井、垃圾井、电缆井等，贯穿全部楼层，实际上形成了座座烟囱，一旦发生火灾，火势将沿着这些孔洞和竖井迅速向上蔓延，危及全楼；

3）出入口少，疏散困难：宾馆和饭店通道狭窄，出入口少，旅客对内部的通道又不熟悉，发生火灾时，往往惊慌失措迷失方向，拥塞在通道上造成混乱，给疏散及施救带来很大困难，更甚者，一些宾馆为防止盗窃，往往将这些逃生路径锁死，所以一旦发生火灾，造成人身伤亡及财产损失，惨不堪言；

4)厨房用火不慎易引起火灾：厨房用火多，若可燃气体的管道漏气，操作不当或烹调菜肴、油炸食品时不小心，都容易引起火灾，在中式的厨房中，这种现象是比较普遍，油污积在抽油烟机罩上及排气管内，当炉灶的火焰上升过高，触及这些油污时，便会马上引起火灾，并迅速蔓延到整个排风系统。

5)电线电流过大易失火: 旅客可能在住宿的时候使用大功率电器，总功率可能过大，易引起火灾。

## 7.3 旅客安全

旅客安全主要有两种形式，在宾馆内部表现为财务安全及人身安全，在活动中主要表现为意外事故。

旅客居住期间可能有不法分子进入旅店对旅客进行行窃甚至造成人身威胁。我们会联系当地公安机关，请求协助保证安全。在组织活动出行期间（如爬山，骑自行车等等）可能会出现财务丢失及意外事故。