

# 客栈管理系统报告



I4I25OI49 吴秦月

# 系统简述

Hostel World客栈管理系统主要功能有：

会员：注册；会员资格激活／暂停／恢复／停止／取消；  
预定／取消预定；修改卡信息；查看本人统计信息

客栈：注册；开店申请／修改店信息；发布计划；入／离店登记；  
查看本店统计信息

Hostel World经理：审批各店开店／修改信息的申请；结算；  
查看Hostel World统计信息

# 多维分析



## — 会员之我的足迹

- ◆ 维度：时间，房间类型，地区
- ◆ 层次：房间类型有标准间，套房及所有；
- ◆ 目的：使用一张中国地图显示会员在全国Hostel连锁客栈历史入住情况，使用一段文字分析会员在Hostel历史入住天数，足迹涉及到的省市自治区，最爱入住的房间类型，以此可以激励会员出行都入住Hostel点亮地图，提升销量。

- **RFM模型——客户的价值状况**

客户的近期购买行为R，表示消费周期  
购买的总体频率F，表示消费频次  
花了多少钱M，表示消费金额

## – 客栈店长之客户价值管理

- ❖ 维度：R、F、M
- ❖ 指标：根据RFM模型将在该客栈消费的会员分成8种类型，以一张表格统计出各种类型客户数量，成交总金额，给予不同策略。以一张饼图显示各类型顾客数量。
- ❖ 目的：客栈店长可以通过给不同客户不同的促销策略

## – 客栈店长之订单数量分析

- ❖ 维度：房间类型，订单类型，预定成交比，时间，订单数量
- ❖ 层次：时间层次分为日，月，季度
- ❖ 目的：分析出相应层次上有多少笔订单被取消，如果挽回这些订单可以挽回多少元。分析各种房间类型的预定成交比和占比变化，可以得出房间类型服务质量好坏，客栈店长由此可以提升该房间类型服务质量。



## – 客栈店长之订单金额分析

- ❖ 维度：房间类型，订单类型，预定成交比，时间，订单金额
- ❖ 层次：时间层次分为日，月，季度
- ❖ 目的：分析出相应层次上有多少元订单被取消，如果挽回这些订单可以挽回多少元。分析各种房间类型的预定成交比和占比变化，可以得出房间类型服务质量好坏，客栈店长由此可以提升该房间类型服务质量。



## — 客栈店长之客户分析

- ❖ 维度：是否会员，支付方式，销售额
- ❖ 目的：分析出会员、非会员在销售额中的占比帮助客栈店长分析会员是否能吸引顾客，支付方式的占比帮助客栈店长分析哪种支付方式更吸引顾客从而作出改进。

## — 客栈店长之地区排名

- ◆ 维度：客栈，排名，销售额
- ◆ 目的：首先显示本客栈今日排名，以及与上一名客栈的销售额差距，以此激励客栈店长努力经营赶超上一名。显示了今日客栈排行榜前十名及他们的销售额激励客栈店长努力经营上榜。显示了本客栈历史排名，由此帮助客栈店长分析本客栈经营走势。

## — 客栈店长之销售额预测

- ❖ 维度：时间，销售额
- ❖ 目的：使用线性回归预测和多项式拟合预测，根据他们的斜率综合判断客栈销售走势，根据两种预测方程综合预测明日销售额。



## – 总经理之客户价值管理

- ❖ 维度：R、F、M
- ❖ 指标：根据RFM模型将在该客栈消费的会员分成8种类型，以一张表格统计出各种类型客户数量，成交总金额，给予不同策略。以一张饼图显示各类型顾客数量。
- ❖ 目的：帮助总经理分析Hostel连锁客栈客户情况（与客栈经理不同的是这里是整个Hostel连锁客栈的客户）

## – 总经理之淡旺季分析

- ❖ 维度：月份、星期、销售数量
- ❖ 目的：使用一张日历图显示历史Hostel销售情况，帮助总经理分析哪个月销售最多，哪个月销售最少，星期几销售最多，星期几销售最少。以此可以在热门时间提高价格，在冷门时间增加促销提升销量。

## – 总经理之订单地区分析

- ◆ 维度：地区，时间，销售金额
- ◆ 层次：时间层次分为日，月，季度
- ◆ 目的：使用一张中国地图显示整个Hostel全国各城市销售情况，使用一张柱状图显示销售量TOP15，帮助总经理找到热门城市开设新店。



## – 总经理之客户排名

- ❖ 维度：R，F，M，会员
- ❖ 目的：画出会员RFM雷达图，根据RFM模型计算会员指数，进行排名，总经理可以对排名靠前的会员进行奖励进行激励。

## – 总经理之订单客栈排名

- ◆ 维度：客栈，时间，销售金额
- ◆ 层次：时间层次分为日，月，季度
- ◆ 目的：列出今日最佳客栈前十名，总经理可以对他们进行奖励。列出今日最差客栈前十名，总经理可以对他们进行惩罚

THANKS~