

# 案例分析：携程网

# 携程网



## 目录

01

携程网概况

02

战略目标

03

赢利模式

04

服务产品

05

推广方式

# 01

## 携程网概况

携程旅行网( ctrip )创立于1999年，总部设在中国上海，目前已在北京、广州、深圳、成都、杭州、厦门、青岛、南京、武汉、沈阳等10个城市设立分公司，员工超过5000人。

携程旅行网于2003年12月9日在美国纳斯达克成功上市。作为中国领先的综合性旅行效劳公司，携程旅行网向超过一千余万注册会员提供包括酒店预订、机票预订、度假预订、商旅管理、特惠商户以及旅游资讯在内的全方位旅行效劳。目前，携程旅行网拥有国内外五千余家会员酒店可供预订，是中国领先的酒店预订效劳中心，每月酒店预订量到达五十余万间夜。在机票预订方面，携程旅行网是中国领先的机票预订效劳平台，覆盖国内外所有航线，并在四十五个大中城市提供免费送机票效劳，每月出票量四十余万张。

- 效劳规模化和资源规模化是携程旅行网的核心优势之一。携程拥有亚洲旅行行业首屈一指的呼叫中心，其坐席数已近**4000**个。携程同全球**134**个国家和地区的**28000**余家酒店建立了长期稳定的合作关系，其机票预订网络已覆盖国际国内绝大多数航线，送票网络覆盖国内**52**个主要城市。规模化的运营不仅可以为会员提供更多优质的旅行选择，还保障了效劳的标准化，进而确保效劳质量，并降低运营本钱。



# 携程网概况



01

# 携程网概况: ctrip.com 主页

800-820-6666

1010-6666 (免长话费)

登录 合作卡 注册

我的携程 积分奖励 帮助中心

新版上线啦! x



时尚盛宴和海滨庆典, 请到韩国来

试运行版

HOT 手机版 | 繁体版 English

首页

国内酒店

团购特惠

海外酒店

国内机票

国际机票

旅游度假

高铁

美食订餐

时令推荐

商旅管理

目的地探索

驴评网

机票

酒店

旅游度假

自由·机+酒特惠 更实惠·更便捷

国内机票 国际机票

单程 往返

出发城市 西安

到达城市 中文/拼音/英文

出发日期 yyyy-mm-dd

搜索



电子地图



火车查询



航班时刻



天气预报



会展信息



代驾租车



免费申请携程旅行信用卡&gt;&gt;



精选目的地

更多



台北



九寨沟



香港

每单立减300元起!

## 三亚海棠湾康莱德和希尔顿逸林华丽绽放 携程万达倾情 给力放价

限量抢购

你多订我狂送 一重礼送抵用券 二重礼送积分 三重礼送现金送免房

2011-9-25至2011-9-30幸运中奖名单: 合作酒店 凯悦酒店集团

会员\*\*0999预订酒店 获 ¥4999

会员\*\*8522预订酒店 获 免费入住

会员\*\*9294预订酒店 获 ¥4999

会员\*\*6641预订酒店 获 免费入住

酒店 北京 上海 广州 深圳 杭州 香港 成都 南京 青岛 厦门 武汉 沈阳

北京萨尔利兹国际酒店

¥528起

北京日升昌酒店

¥530起

北京飞天大厦

¥558起

北京侨园饭店

¥318起

机票

北京出发

北京-南京

¥330

¥280

¥280

北京-宁波

¥330

¥330

¥390

北京-银川

¥330

¥330

¥330

北京-兰州

¥470

¥400

¥490

北京-温州

¥500

¥470

¥470

北京-重庆

¥550

¥550

¥500

北京-杭州

¥430

¥380

¥380

北京-合肥

¥370

¥350

¥350

北京-长沙

¥420

¥480

¥530

北京-南昌

¥480

¥480

¥480

美食订餐

更多

携程热点

更多

[上海] 倩江南

[上海] 锦玉庭

[北京] 马克西姆

[北京] 大明府

“携程旅游小姐”正式出炉

携程入选《财富》“2011最受赞赏…

携程获得印尼“鹰航假期”品牌在…

携程组织中国游客赴夏威夷直飞首航

热门推荐

夏威夷+美国西岸, 万元有找!  
 畅游三峡 山水间的至尊体验!  
 境内自由行 包便宜!  
 全球浪漫蜜月地大搜罗!  
 金秋三亚, 酒店优惠最高达30%  
 中小企业差旅费用节省25% HOT

旅游度假

北京出发

立减500! 三亚+海棠湾…  
¥3036起

秋季特惠★厦门+鼓浪屿4日

¥2186起

逐梦阳朔·4日豪华自由行

¥2698起

秋游九寨★成都+黄龙+…

¥6098起

普吉岛7日自由行(直飞)

¥5288起

特价 香港+澳门5日舒…

¥2680起

! 10/29 金边+吴哥窟7…

¥4062起

10/15巴厘岛6日团队! V…

¥6599起

德国+奥地利-立减3000中

¥13000起

立减1000! 入住特二酒…

¥3795起

深秋美景仅此一周! 怀…

¥109起

春节★神奇中东精彩油轮

¥18149起

合作信息

更多

订酒店积日航里程, 赢往返东京机票!

工行牡丹卡一秒刷出七彩宝岛

东风日产“感心公路”活动金秋再出发

浦发网银秋日旅行预订专享礼遇

携程网把目标定位在商务旅行。  
携程的客户是商户而不是个人，这些商户有航空公司、酒店、饭店、旅行社等。

携程网的战略：

- 一、“供给链”系统能力是成功的关键
- 二、基于能力要素互补的团队建设
- 三、良好的公司治理结构
- 四、战略交集思想的运用

## • 战略重点转移

2004年以来，携程不断进行商业模式上的调整，寻找新利润增长点，并开始向**度假旅游**行业进军。目前，携程旗下共有四大业务：酒店预订、机票预订、度假产品及**2006**年开始推出的商旅管理业务。



- 凭借在线商旅效劳的优秀经验，携程网将扩大其经营规模，将线下旅游效劳纳入其战略目标之中。
- 2004年2月，携程网与上海翠明国旅牵手，后者更名为上海携程翠明国际旅行社。
- 2021年6月，携程网宣布在北京开设一家线下旅游代理机构，同传统旅行社竞争。
- 实体旅游机构与在线商旅效劳平台结合，将进一步增强携程网的竞争能力，大幅提升其市场份额。

- 市场定位
    - 一站：Chinese Trip(中国的旅行网站)
    - 一社：虚拟网上旅行社
    - 一区：社区，网友俱乐部
-

- 提供内容
    - 宾馆
    - 机票、高铁
    - 目的地指南
    - 社区
    - VIP专区
-

# 02

## 战略目标

| 客户    | 商务服务                              |
|-------|-----------------------------------|
| 大众客户  | 酒店预订<br>旅行线路预订<br>内容服务<br>旅游社区服务  |
| 商旅客户  | 按企业的需求定制<br>有效的出差费用管理<br>随时实地享受服务 |
| 休闲旅游者 | 完全个性化服务<br>信息实用全面化<br>旅行、交友、娱乐并重  |

# 盈利模式



携程网作为旅游电子商务的中介网站，主要连接上游旅游企业（目的地酒店、航空票务代理商、合作旅行社）和网民市场，以商旅客户为主，同时也将观光和度假游客列为其重要的目标客户。

以提供酒店和机票预订业务为主，同时还将酒店与机票预定整合成自助游和商务游产品。

对于商旅客户，携程还提供差旅费用管理咨询等相应效劳。在与其它旅行社合作的情况下，携程也推出了一些组团线路。

01

酒店预订

02

机票预订

03

自助游代理

04

特约商户

05

旅游资讯

携程网其  
具，作为  
中介机构

(1) 酒店  
根本上是  
取的；

在携程订酒店 保证低价

贵了，赔您 **3** 倍差价



#### 特别推广酒店

订精选酒店赢千元礼券  
半岛酒店夏日献礼特惠  
北京兴基铂尔曼饭店  
北京康源瑞廷酒店  
上海雅诗阁淮海路服务公寓  
上海浦东星河湾酒店  
广东外商大酒店  
广州嘉逸国际酒店  
深圳南海酒店  
深圳富临大酒店

#### 服务优势

到店无房 赔付首晚房费  
未住先知 助您从容选酒店  
网上预订 积分轻松加倍

#### 特别策划

秦皇岛、平遥酒店，低至98元起  
现在去三亚，超划算！  
夏日住酒店，赠送冰镇饮料  
酒店看世界杯，啤酒狂欢夜  
酒店私访团讨论版 Hot!



中国领先的

中档酒店品牌

# 03

## 盈利模式

〔2〕 机票预订代理费，从顾客的订票费中获取的，等于顾客订票费与航空公司出票价格的差价；

航程类型  往返  单程

\*出发城市  \*目的城市

\*出发日期  返回日期

乘客人数  ▼

送票城市

乘客类型  成人  儿童  婴儿

高级查询

双击此处  
添加文字

## 03

## 盈利模式

## 国内特惠机票

更多...

| 出发地-目的地    | 航空公司 | 特价信息     | 截止日期       |
|------------|------|----------|------------|
| 所有航线       | 东方航空 | 外宾预售55折起 | 2010-12-31 |
| 所有航线       | 东方航空 | 超级中转660起 | 2010-12-31 |
| 所有航线       | 东方航空 | 青年预售33折起 | 2010-12-31 |
| 杭州至兰州, ... | 海南航空 | 中转       | 2010-7-10  |
| 杭州至银川, ... | 海南航空 | 中转       | 2010-7-10  |

## 国际特惠机票

更多...

| 出发地-目的地    | 航空公司 | 特价信息     | 截止日期       |
|------------|------|----------|------------|
| 北京-德里      | 东方航空 | RMB 1790 | 2010-10-31 |
| 北京-迪拜      | 海南航空 | RMB 2450 | 2010-8-31  |
| 北京-福冈      | 东方航空 | RMB 1800 | 2010-10-30 |
| 北京-新加坡(往返) | 中国国航 | RMB 1600 | 2010-10-31 |
| 上海-名古屋(往返) | 东方航空 | RMB 2940 | 2010-12-31 |



# 03

# 盈利模式

## (4) 在线广告。

假日酒店 一个可以做回自己的地方

繁體版 English

登录 | 注册 | 合作卡

内机票 国际机票 旅游度假 特惠精选 商旅管理 目的地探索 社区 特约商户 手机版

新

订单管理 个人信息 积分奖励 个人主页 帮助中心

热门推荐

- 包机直飞东南亚 省30%旅费
- 6月看世博 飞上海特价220元起
- 一招躲避团队旅游陷阱
- 惊爆零价特卖 最高优惠2000
- 订自由行选五星特卖 可省千元
- 参加私访团 免费住酒店

酒店 北京 上海 广州 深圳 杭州 香港 成都 南京 青岛 厦门 武汉 沈阳

|          |       |            |       |
|----------|-------|------------|-------|
| 星程星月高马酒店 | ¥318起 | 北京萨尔利兹国际酒店 | ¥478起 |
| 北京侨园饭店   | ¥298起 | 北京森根国际大酒店  | ¥438起 |
| 北京景苑宾馆   | ¥428起 | 北京天伦王朝酒店   | ¥818起 |
| 北京飞天大厦   | ¥468起 | 北京星程后海怡景酒店 | ¥358起 |
| 北京翠明庄宾馆  | ¥658起 | 北京日升昌酒店    | ¥500起 |

机票 30天内最低价 北京出发

|       |               |               |               |       |               |               |               |
|-------|---------------|---------------|---------------|-------|---------------|---------------|---------------|
| 北京-郑州 | ¥480<br>06.26 | ¥410<br>06.28 | ¥140<br>06.30 | 北京-海口 | ¥680<br>06.25 | ¥900<br>06.26 | ¥900<br>06.27 |
| 北京-三亚 | ¥690<br>06.25 | ¥690<br>06.26 | ¥690<br>06.27 | 北京-福州 | ¥540<br>07.06 | ¥540<br>07.09 | ¥540<br>07.16 |

旅游度假 北京出发

非常三亚 劲爆价五星游...  
¥2514起

|                   |        |
|-------------------|--------|
| 三亚双酒店5日自由行        | ¥1986起 |
| 华东+上海世博5日团队...    | ¥3430起 |
| 超值特惠! 东航丽江5日...   | ¥2829起 |
| 直飞普吉岛+PP岛7日5晚...  | ¥3776起 |
| 香港4日特惠, 机场快线...   | ¥2388起 |
| 想飞就飞, 新加坡8日自由行    | ¥3331起 |
| 超值巴厘岛, VILLA+酒... | ¥6080起 |

# 03

## 盈利模式

〔5〕线路预订代理费。携程通过与其它一些旅行社的合作，也经营一些组团的业务，但这不是携程的主营业务。

在酒店的盈利折扣中用户完全可以和酒店通过携程网取得联系后双方再直接交易，重新分配携程网所应得的中介差价而避开携程网。机票预定费，航空公司也在开通自己的网上订票业务，防止损失中介所分得的那一局部利润。基于这些原因，携程网开始利用它所掌握的旅游资源提供更多具备更高附加值的效劳，比方它的自助度假业务就将机票和酒店业务整合在一起获得了更高的利润。从它的开展方向来看，互联网对它而言只是一个信息和资金的流通平台，更多的利润还是来自于线下。

## 高质量效劳的保障——物流配送模式

目前，携程网已经在北京、上海、广州、南京等全国45个主要的大中城市建立了配送系统，客户在网上预订，可以享受及时周到的免费送票效劳。同时，携程网还提供了本地付款、异地送票业务。旅行团和旅游线路预订那么与各大旅行社合作完成。

# 04

## 服务产品

首页

国内酒店

海外酒店

国内机票

国际机票

旅游度假

特惠精选

商旅管理

目的地探索

- 酒店预订
- 机票预订
- 度假预订
- 商旅管理
- 特约商户
- 旅游资讯



双击此处  
添加文字

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/585041014031012001>