

大住宿行业——如何提升购买转化

GrowingIO 商务数据分析师 张译文

讲师介绍



张译文

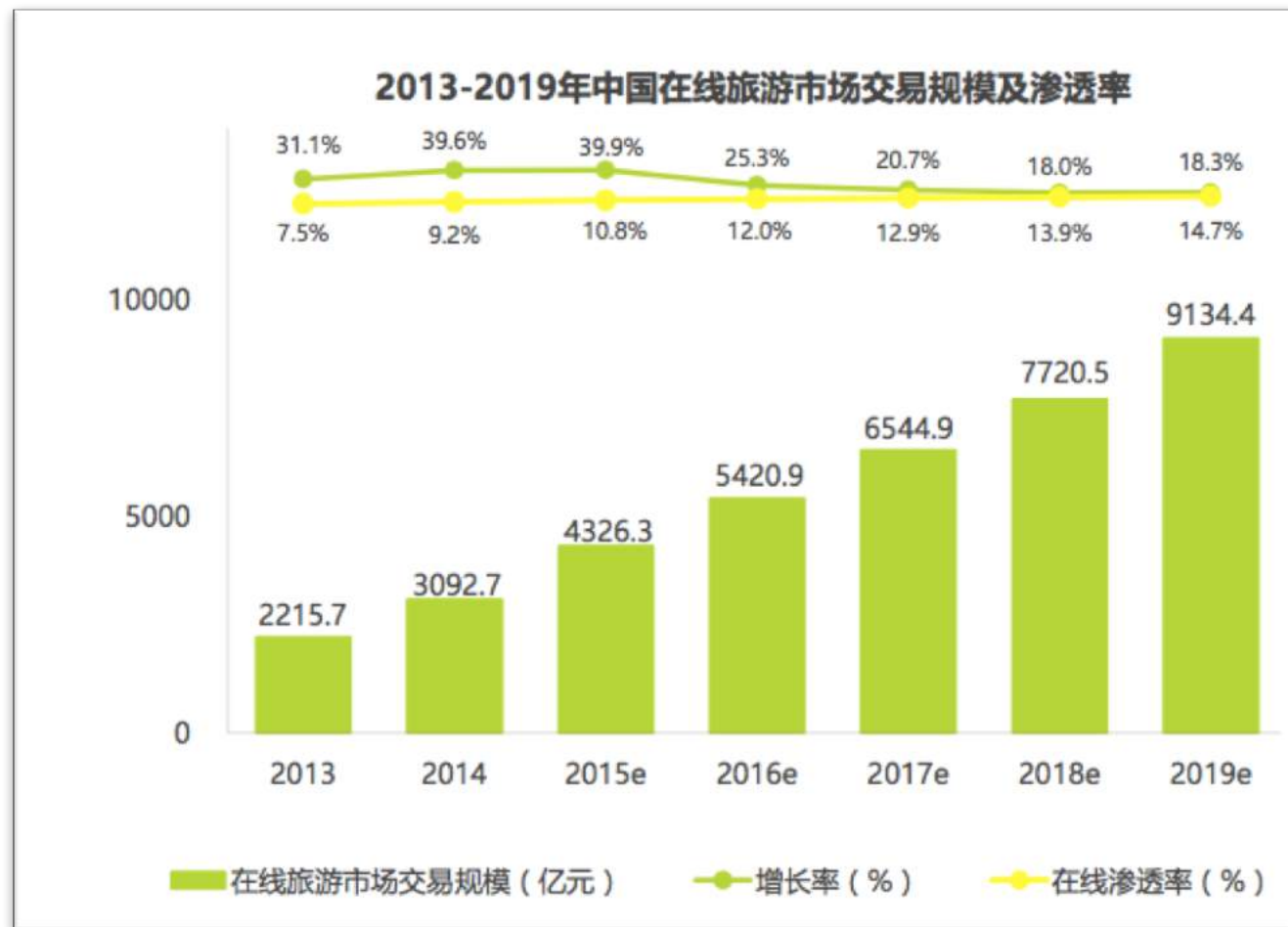
GrowingIO 商务数据分析师

上海交通大学应用统计硕士毕业

前eBay商务分析师、携程Ctrip算法工程师

1.1 前言：在线旅游行业现状

持续的增量市场



数据来源：艾瑞咨询

1.2 前言：在线旅游生态格局图



数据来源：艾瑞咨询

1.3 前言：中国在线住宿产业链图



数据来源：艾瑞咨询



1.3 前言：在线住宿行业——红海中的蓝海

1. 传统酒店纷纷转型（互联网+酒店）；
2. 非标准住宿领域出现各种定位的垂直性短租电商，发展势如破竹（Airbnb、途家、小猪短租）；

——在线住宿行业越来越朝着互联网+、精细化和规模化的方向发展。

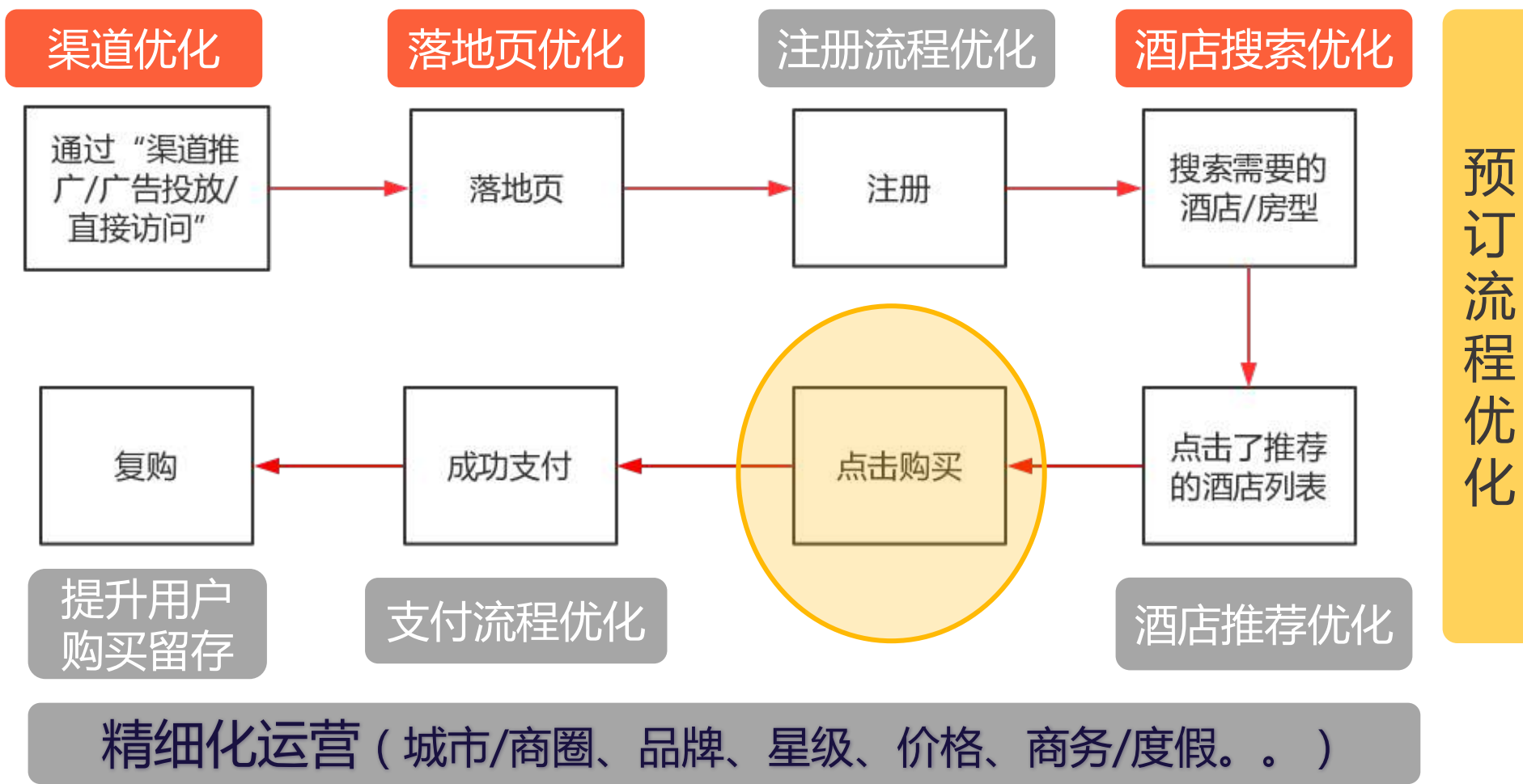
目录

1. 前言
2. 购买量和购买转化率影响因素分析
3. 渠道优化——你花大价钱购买的渠道流量真的有转化成订单么？
4. 落地页优化——怎么让你的落地页看起来更有吸引力？
5. 酒店搜索优化——用户真的能通过搜索找到自己需要的房源么？
6. 总结

2.0 购买量和购买转化率影响因素分析

我们最关心的**购买量**和**购买转化率**，
都和哪些因素有关？

2.1 购买量和购买转化率影响因素分析



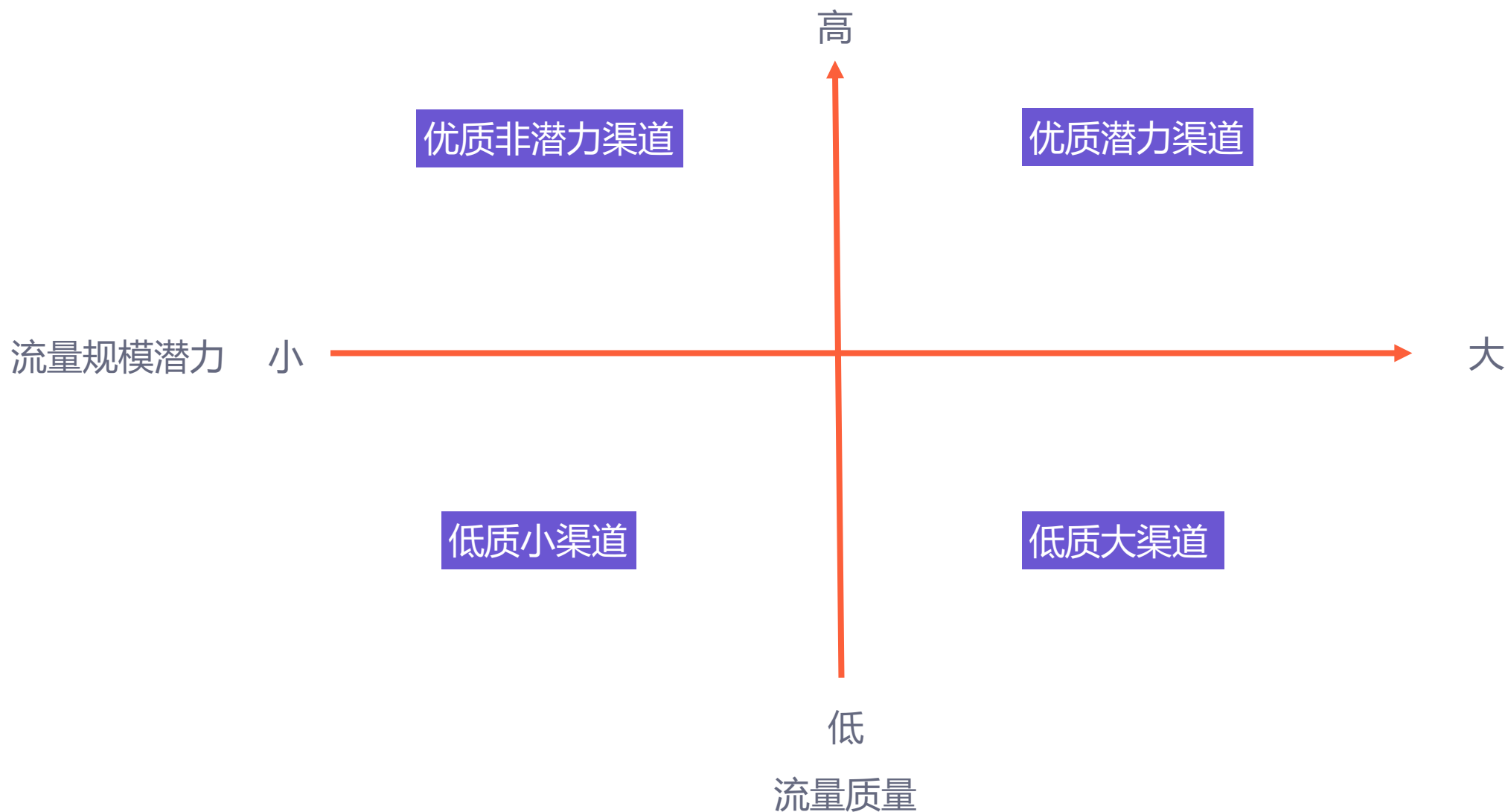
3.0 渠道优化

你花大价钱购买的渠道流量，真的有转化成订单么？

3.1 渠道优化-原则

渠道运营的原则：适合你的才是最好的

3.2 渠道的选择：流量规模潜力 & 质量



3.4 流量质量的评估：从复杂的信息中抽丝剥茧

早期：粗放式运营

看CPC & 跳出率类指标

问题：

渠道质量的非直接评估

作弊空间大

现状：结合目标转化看质量

看CPA：激活、注册

问题：

依然存在作弊空间

进化：结合目标转化看质量

看核心转化的CPA：
购买、活跃



3.5 案例分析

——评估渠道质量、定位恶意流量

案例背景：

某酒店集团客户想知道自己在m站官网上的渠道投放是否有效果，并且应该从哪些方面优化渠道投放策略。

3.5 案例分析—各子渠道流量数量和质量评估

域名 = ✕

渠道规模

拉新能力

渠道质量
level1

渠道质量
level2

渠道质量
level3

2017-02-09 - 2017-02-15

一级访问来源	访问来源	访问量	访问用户量	新访问用户量	访问时长 (分钟)	每次会话浏览页数	跳出率	转化率 (新客到达注册页) - 基于UV	转化率 (新客注册成功) - 基于UV	转化率 (订单填写) - 基于UV	转化率 (预订成功) - 基于UV
直接访问	直接访问	123484	122087	120973	10.921	12.354	68.31%	0.024	0.003	0.007	0.004
社交媒体	mp.weixinbridge.com	15865	15599	15054	10.619	11.914	81.50%	0.008	0.001	0	0
搜索引擎	m.baidu.com	14000	13463	13247	12.021	14.038	47.80%	0.048	0.013	0.027	0.012
搜索引擎	m.sogou.com	1240	1222	1209	11.77	13.771	55.83%	0.053	0.029	0.023	0.014
搜索引擎	wap.sogou.com	1153	1141	1132	12.065	14.301	40.52%	0.053	0.015	0.014	0.014
外部链接	union.innmall.cn	182	162	134	119.434	16.317	23.17%	0.059	0	0	0
搜索引擎	m.so.com	168	160	155	12.64	14.029	48.53%	0.036	0	0.017	0
外部链接	go.uc.cn	143	141	140	10.344	11.791	79.07%	0	0	0	0
外部链接	h.innmall.cn	119	118	118	11.424	12.105	57.89%	0	0	0	0
社交媒体	t.cn	117	115	111	10.967	12.471	47.06%	0.455	0	0	0

跳出率：

web端定义：所有会话（session）中，计算只有一个访问页面的会话占全部会话的比例。

移动端定义：只开了一个页面，就结束会话。常用于衡量落地页的效果。

3.5 案例分析：直接访问渠道质量差的原因排查—设备



域名 = 一级访问来源 = 直接访问

设备&操作系统-跳出率

2017-02-06 - 2017-02-12

设备型号	访问量	跳出率
iPhone	18376	66.64%
Nexus 4	13403	99.74%
Generic Smartphone	1998	85.97%
MX4 Pro	1665	99.25%
Samsung GT-N7100	1242	98.76%
XiaoMi Redmi Note 3	1206	70.87%
Spider	1189	100.00%
Oppo R9s	1189	50.79%
Oppo R9m	1186	52.15%
vivo X7	1177	53.11%

占比高，表现差

垃圾流量

垃圾流量

设备Nexus、Generic SmartPhone、Mx4 Pro、Samsung GT-N7100的跳出率接近100%，查看这些机型的来源——疑似机器模拟。

iPhone跳出率高的原因？

3.5 案例分析：直接访问渠道质量差的原因排查—操作系统版本

域名 = 一级访问来源 = 直接访问

设备&操作系统-跳出率

2017-02-06 - 2017-02-12

设备型号	操作系统版本	访问量	跳出率
Nexus 4	Android 5.1.1	12830	100.00%
iPhone	iOS 10.2.1	12374	57.67%
iPhone	iOS 10.2	11002	58.58%
iPhone	iOS 8.4	1813	94.83%
MX4 Pro	Android 4.4.4	1659	100.00%
iPhone	iOS 10.1.1	1620	60.97%
iPhone	iOS 8.3	1508	87.20%
Nexus 4	Android 4.4.4	1442	100.00%
iPhone	iOS 10.0.2	1409	59.17%
iPhone	iOS 6.1.3	1345	98.84%

- iPhone部分操作系统的跳出率很高，部分操作系统的跳出率比较低。
- 跳出率高的设备的操作系统版本都很低。

3.5 案例分析：直接访问渠道质量差的原因排查— 分群细查

设备型号 = Nexus 4 x

时间长度: 2017-02-15

城市

北京	
杭州	
上海	
北京	
北京	
北京	
哈尔滨	

地区: 中国, 北京

ID:

上次访问设备: Web

近30天访问: 1次

最近访问: 2017-02-15

访问开始

指标详情

城市: 北京

国家: 中国

屏幕分辨率: 768*1024

事件时间: 2017-02-15 10:41

终端: Web

IP:

操作系统: Android 5.1.1

浏览器: Chrome Mobile 41

地区: 中国, 北京

ID:

上次访问设备: Web

近30天访问: 1次

最近访问: 2017-02-14

访问开始

指标详情

城市: 北京

国家: 中国

屏幕分辨率: 768*1024

事件时间: 2017-02-14 10:2

终端: Web

IP:

操作系统: Android 5.1.1

浏览器: Chrome Mobile 4

地区: 中国, 北京

ID:

上次访问设备: Web

近30天访问: 1次

最近访问: 2017-02-17

访问开始

指标详情

城市: 北京

国家: 中国

屏幕分辨率: 800*480

事件时间: 2017-02-17 19:31:5

终端: Web

IP:

操作系统: Android 4.1.2

浏览器: Android 4.1.2

地区: 中国, 北京

ID:

上次访问设备: Web

近30天访问: 1次

最近访问: 2017-02-19

浏览器使用情况

指标详情

城市: 北京

国家: 中国

屏幕分辨率: 800*480

事件时间: 2017-02-19 03:00:41

终端: Web

IP:

操作系统: Android 4.1.2

浏览器: Android 4.1.2

最近30天访问次数

最近访问地点

最近一次访问

11	中国 北京	2017-02-15
11	中国 北京	2017-02-16
11	中国 北京	2017-02-16
11	中国 北京	2017-02-13
11	中国 北京	2017-02-13
11	中国 北京	2017-02-19
11	中国 北京	2017-02-14
11	中国 北京	2017-02-19
11	中国 北京	2017-02-16
11	中国 北京	2017-02-14
11	中国 北京	2017-02-19
11	中国 北京	2017-02-16
11	中国 北京	2017-02-19
11	中国 北京	2017-02-16
11	中国 北京	2017-02-17
11	中国 北京	2017-02-16
11	中国 北京	2017-02-19
11	中国 北京	2017-02-13
11	中国 北京	2017-02-15
11	中国 北京	2017-02-16

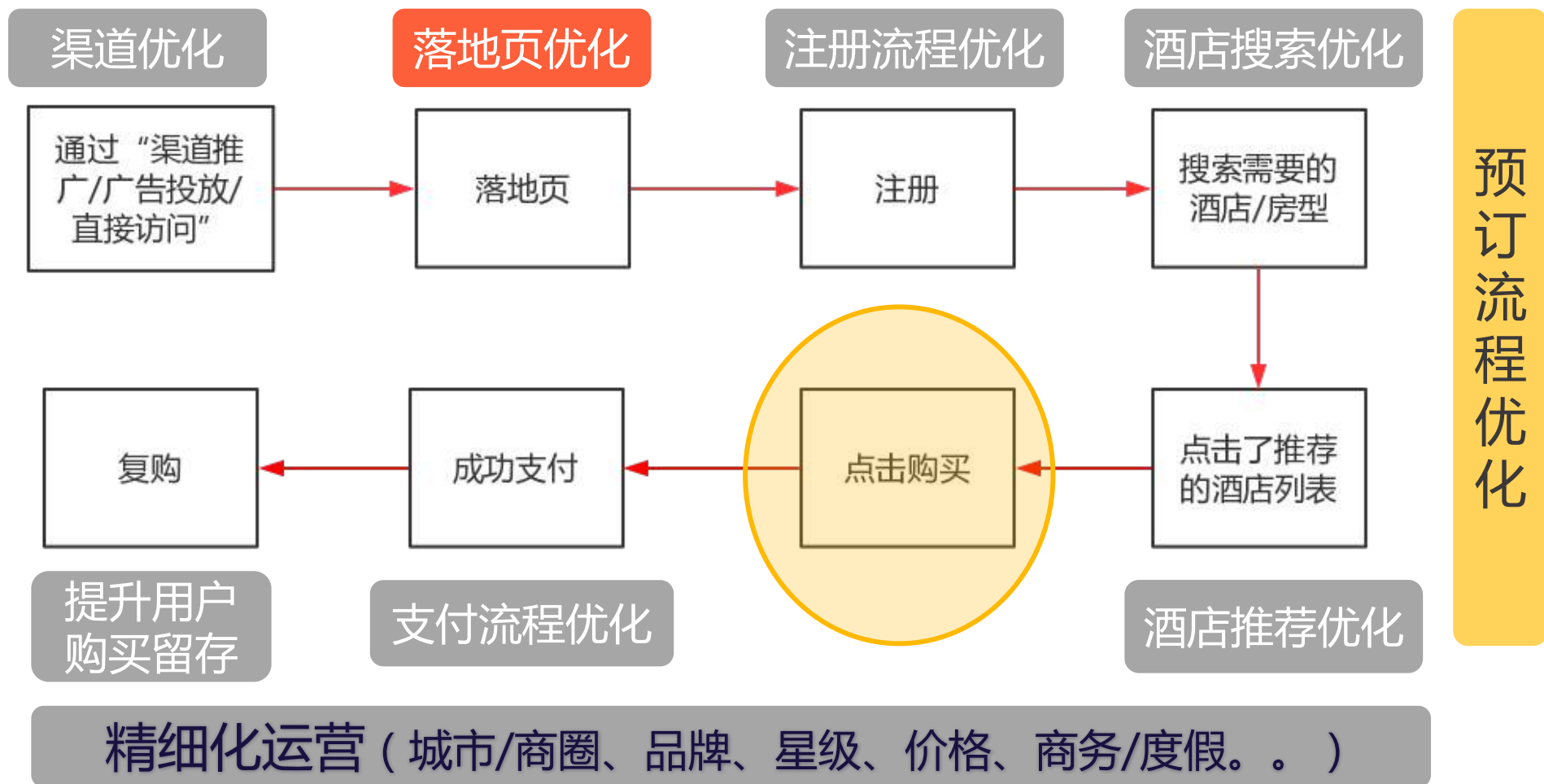
Nexus 4 跳出率100%的原因排查



3.6 渠道优化：总结

优质渠道/优质流量，是购买转化的基础。

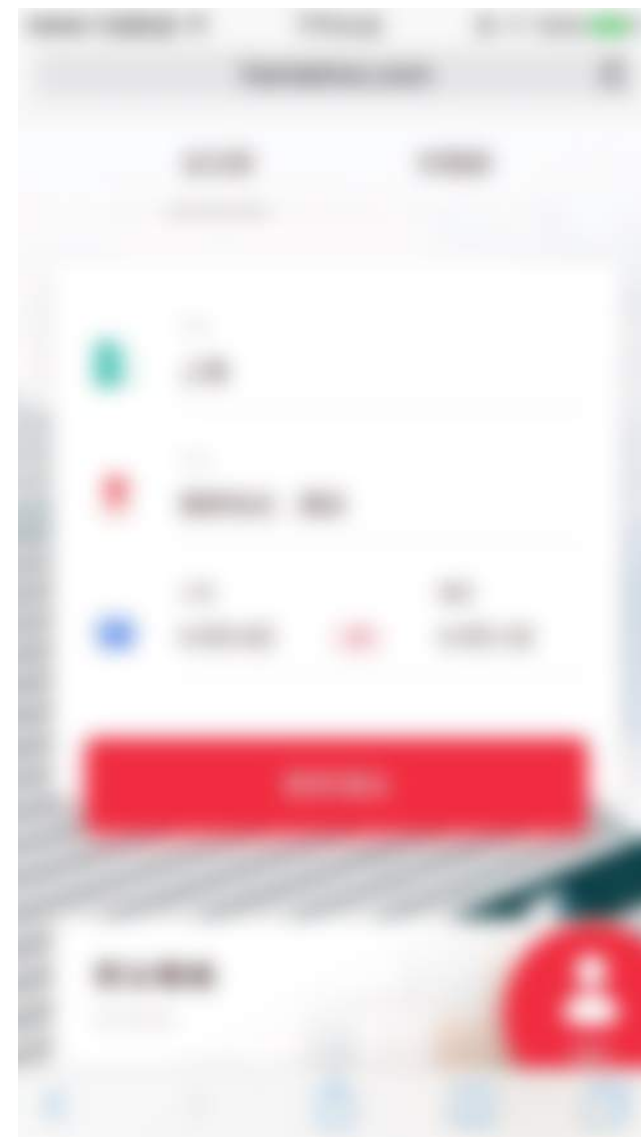
4.0 落地页优化



4.1 为什么要进行落地页优化

让落地页看起来更有吸引力，促使用户持续使用？

4.2 什么是落地页？



4.2 落地页优化——跳出率是什么？

指在只访问了入口页面（例如网站首页or落地页）就离开的访问量与所产生总访问量的百分比。



4.3 落地页优化——跳出率怎么分析？



用户从哪里来？



用户为什么离开？

用户到哪里去？

4.4 落地页优化——跳出率异常原因

落地页优化 - 跳出率异常原因？



恶意流量



落地页不匹配



缺乏吸引力

4.5 案例分析



【案例背景】

某酒店集团对自己的Web端官网首页做了很多渠道投放、SEO优化和SEM推广的工作，希望我们**从落地页的跳出**角度，评估一下拉新推广的效果，并提出相应的改进建议。

4.5 渠道整体的跳出率表现

一级访问来源	访问量	跳出率	
搜索引擎	11392	47.37%	↑
直接访问	11382	66.23%	↓ 机器刷单
外部链接	1880	61.60%	↓ 酒店Wifi链接跳转
社交媒体	13	66.67%	

4.5 web端官网-搜索引擎 (Baidu)

m.baidu.com VS www.baidu.com

移动端百度VS web端百度

移动端百度
web端百度

域名 = www.wyn88.com AND 访问来源 in m.baidu.com,www.baidu.com

pc官网-m.baidu&www.baidu渠道排查

2017-02-22 - 2017-02-28

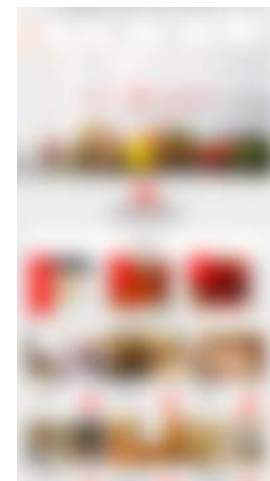
访问来源	访问量	访问用户量	新访问用户量	跳出率	转化率 (订单填写) -基于UV	转化率 (预订成功) -基于UV
m.baidu.com	8403	7731	7239	67.74% ↑	0.014 ↓	0.003 ↓
www.baidu.com	4596	3954	3579	42.69% ↓	0.066 ↑	0.029 ↑

域名 =

pc官网-www.baidu-搜索词 web端百度

2017-02-22 - 2017-02-28

访问来源	搜索词	访问量	访问用户量	新访问用户量	跳出率	转化率 (订单填写) -基于UV	转化率 (预订成功) -基于UV	
www.baidu.com	baidu organic	12202	11844	11616	38.47%	0.08	0.038	
www.baidu.com		1310	1245	1189	16.77%	0.118	0.069	品牌词 ↑
www.baidu.com		1136	1132	192	22.06%	0.114	0.091	
www.baidu.com		1108	1113	175	15.74%	0.186	0.097	
www.baidu.com		163	146	141	17.46%	0.152	0.065	
www.baidu.com		156	163	149	69.64%	0.048	0.016	非品牌词 ↓
www.baidu.com		137	137	137	67.57%	0	0	
www.baidu.com		129	129	129	41.38%	0	0	具体酒店搜索 →
www.baidu.com		126	127	124	38.46%	0.037	0	
www.baidu.com		123	11	10	26.09%	1	0	
www.baidu.com		122	120	120	40.91%	0.1	0	
www.baidu.com		120	120	119	85.00%	0	0	非品牌词 ↓
www.baidu.com		118	118	118	94.44%	0	0	
www.baidu.com		112	112	112	83.33%	0	0	
www.baidu.com		110	110	110	70.00%	0	0	
www.baidu.com		110	16	16	10.00%	0	0.167	品牌词 ↑
www.baidu.com		110	18	16	20.00%	0.25	0	
www.baidu.com		19	19	19	77.78%	0	0	
www.baidu.com		18	16	15	37.50%	0	0	
www.baidu.com		18	18	17	75.00%	0	0	

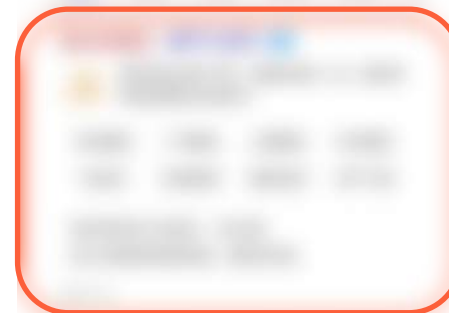


域名 =

pc官网-m.baidu-搜索词 移动端百度

2017-02-22 - 2017-02-28

访问来源	搜索词	访问量	访问用户量	新访问用户量	跳出率	转化率 (订单填写) - 基于UV	转化率 (预订成功) - 基于UV	
m.baidu.com		13217	12899	12669	57.35%	0.027	0.006	
m.baidu.com		1488	1446	1402	49.80%	0.047	0.009	品牌词
m.baidu.com		1264	1264	1263	83.33%	0	0	非品牌词
m.baidu.com		1139	1130	1123	62.59%	0	0.008	具体酒店
m.baidu.com		185	182	181	67.06%	0	0	
m.baidu.com		161	151	148	42.62%	0.039	0	品牌词
m.baidu.com		149	138	131	40.82%	0.026	0	
m.baidu.com		146	146	144	80.43%	0	0	非品牌词
m.baidu.com		145	143	139	77.78%	0	0	
m.baidu.com		137	137	131	83.78%	0	0	
m.baidu.com		137	137	135	81.08%	0	0	
m.baidu.com		136	136	135	61.11%	0	0	具体酒店
m.baidu.com		129	129	123	79.31%	0	0	非品牌词
m.baidu.com		126	122	121	46.15%	0.045	0.045	品牌词
m.baidu.com		124	124	119	70.83%	0	0	具体酒店
m.baidu.com		124	123	121	70.83%	0	0	
m.baidu.com		120	120	119	85.00%	0	0	
m.baidu.com		119	119	118	84.21%	0	0	非品牌词
m.baidu.com		119	119	117	94.74%	0	0	
m.baidu.com		119	119	119	73.68%	0	0	



落地页上的点击链接都失效了！



跳转到pc官网！



4.6 改进建议

1. 在移动搜索引擎上停止对pc官网付费推广，并且移动端可增加跳转至wap站。
2. 根据不同的搜索关键词（地点+酒店、加盟），个性化配置落地页。

4.7 web端官网-搜索引擎 (Baidu)

bzclk.baidu.com VS cpro.baidu.com

百度品牌专区 VS 百度网盟推广

pc官网-bzclk.baidu&cpro.baidu-搜索词						
2017-02-22 - 2017-02-28						
访问来源	访问量	访问用户量	新访问用户量	跳出率	转化率 (订单填写) -基于UV	转化率 (预订成功) -基于UV
cpro.baidu.com	15041	14835	14818	48.00%	0	0
bzclk.baidu.com	13768	12947	12498	17.55%	0.29	0.44

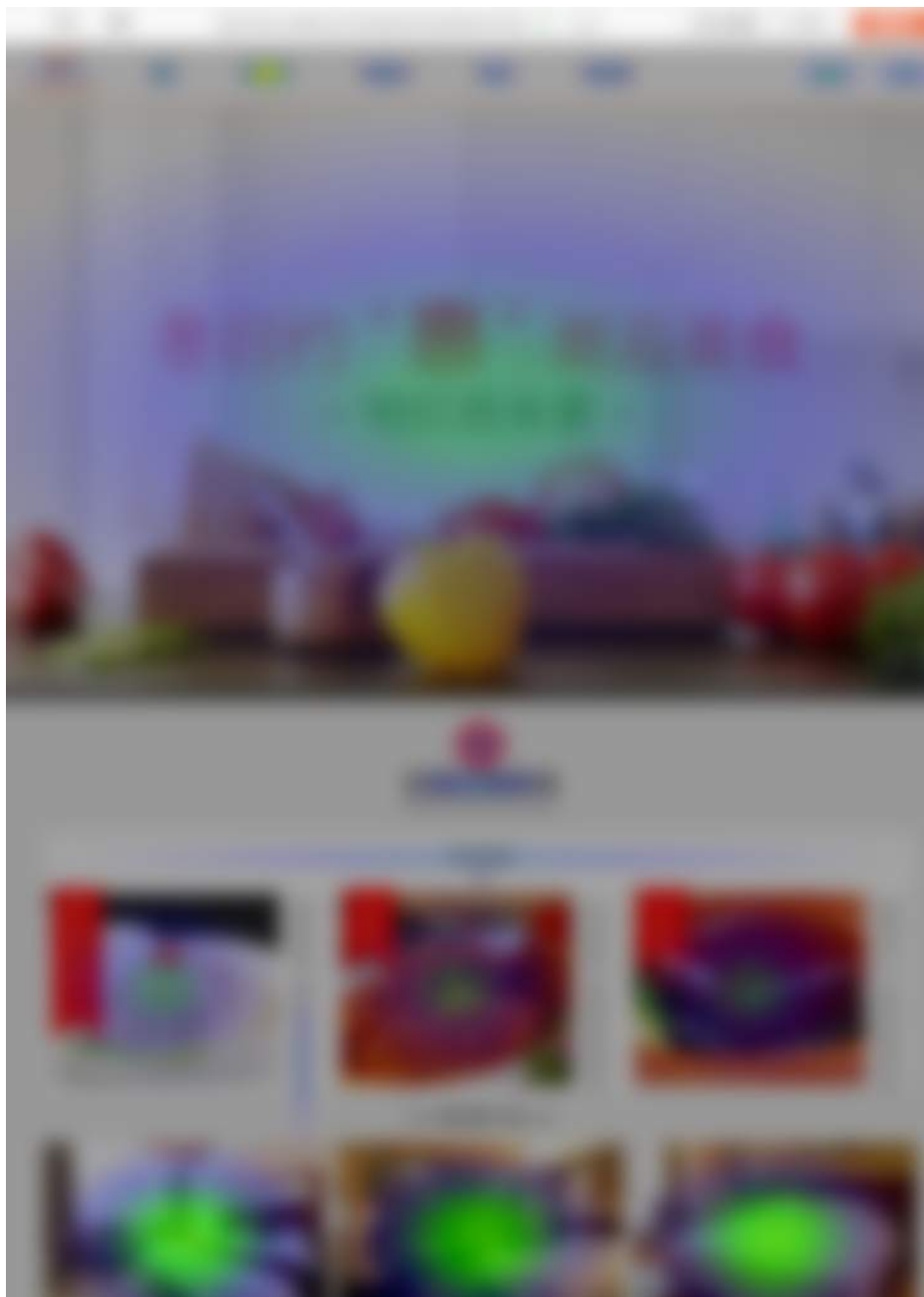
pc官网-bzclk.baidu-搜索词 百度品牌专区							
2017-02-22 - 2017-02-28							
访问来源	搜索词	访问量	访问用户量	新访问用户量	跳出率	转化率 (订单填写) -基于UV	转化率 (预订成功) -基于UV
bzclk.baidu.com		11973	11492	11226	13.99%	0.169	0.089
bzclk.baidu.com		11090	1894	1721	19.72%	0.092	0.057
bzclk.baidu.com		1139	1130	1114	25.90%	0.092	0.015
bzclk.baidu.com		174	169	162	28.38%	0.072	0.029
bzclk.baidu.com		140	130	124	20.00%	0.033	0
bzclk.baidu.com		134	130	129	20.59%	0.1	0.033
bzclk.baidu.com		131	127	125	32.26%	0.111	0
bzclk.baidu.com		118	117	117	22.22%	0.059	0
bzclk.baidu.com		118	113	19	16.67%	0.154	0.077
bzclk.baidu.com		115	114	111	13.33%	0.143	0
bzclk.baidu.com		113	110	110	30.77%	0.2	0
bzclk.baidu.com		112	18	17	16.67%	0	0

时间: 过去7天 显示条数: 10				
域名 = 访问来源 =				
访问来源	搜索词	页面	访问量	跳出率
bzclk.baidu.com		/CoOperate/winterMeet.html	11482	9.65%
bzclk.baidu.com		/CoOperate/winterMeet.html	1854	16.16%
bzclk.baidu.com		/	1122	27.87%
bzclk.baidu.com		/CoOperate/winterMeet.html	1116	23.28%
bzclk.baidu.com		/resv/city_4403.html	175	17.33%
bzclk.baidu.com		/	173	35.62%
bzclk.baidu.com		/CoOperate/winterMeet.html	159	27.12%
bzclk.baidu.com		/resv/city_4403.html	152	26.92%
bzclk.baidu.com		/resv/index.html	134	29.41%
bzclk.baidu.com		/order/submitordercashierdesk.html	133	6.06%

从品专进来的用户，都落地到了哪些页面？

大部分是落到“美食约会”的活动页上，少部分在首页及其他页面。
为什么落到活动页的用户，跳出率看起来更低？

这些人进来做了什么？



问题定位：

用户进入落地页“美食约会”之后，大部分都流向酒店预订、首页、登录和招商加盟，所以“美食约会”看起来跳出率更低，因此跳出率低也不一定就是好的，要关注用户真实的使用行为。

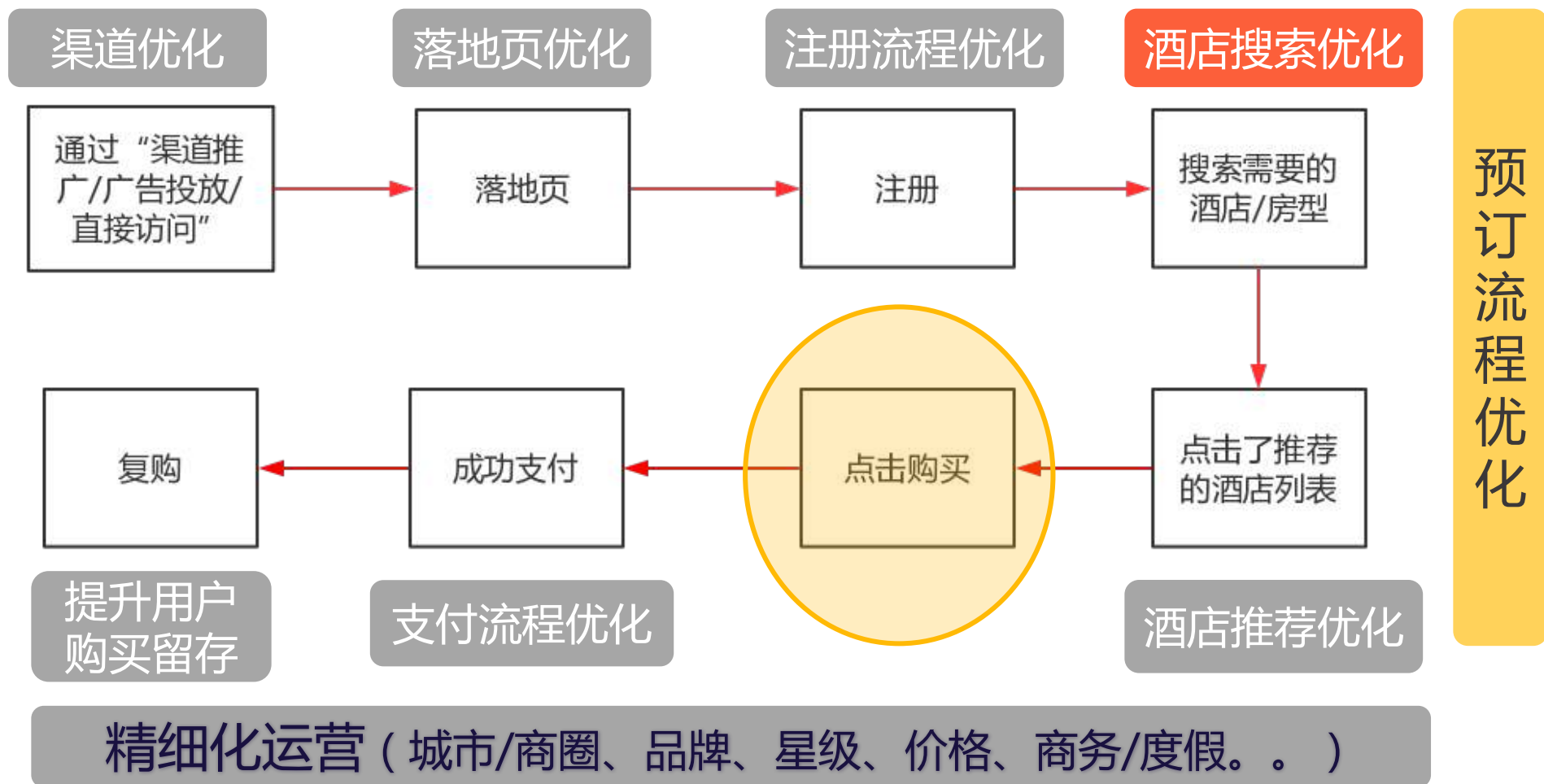
改进建议：

1. 优化品专的投放策略
2. 优化落地页面，使之更符合用户预期和用户需求
([例如酒店购买、酒店加盟](#))

4.8 落地页优化总结

除了跳出率，还有哪些指标或哪些方面可以用来衡量落地页质量？

5.0 酒店搜索优化





5.1 为什么要进行酒店搜索优化

用户能顺利通过搜索，找到自己需要的房源么？

5.2 用户到底多需要搜索功能？



5.3 案例分析—搜索无结果

城市上海

入住日期2017-03-29

退房日期2017-03-30

关键字浦东机场

搜索

地图搜索

位置不限商圈行政区地铁沿线

☐虹桥枢纽(63)

☐北外滩(18)

☐大宁国际(14)

☐新国际博...(54)

☐外滩(18)

☐交大/闵行...(13)

☐国家会展(35)

☐康桥/周

☐田子坊

城市上海市

入住2017-03-31

离店2017-04-01

关键词搜索

商圈

搜索

地图模式

酒店品牌

优惠促销全部

积分换房

新店折扣

特价

秒杀

体验房

服务设施全部

WIFI

特色餐饮

停车场

音乐体验

宴会会议

接送服务

健康早餐

商务中心

默认排序

价格由低到高

评分由高到低

当前城市为您找到0家酒店

表示很抱歉，暂时没有找到符合您要求的酒店。

1

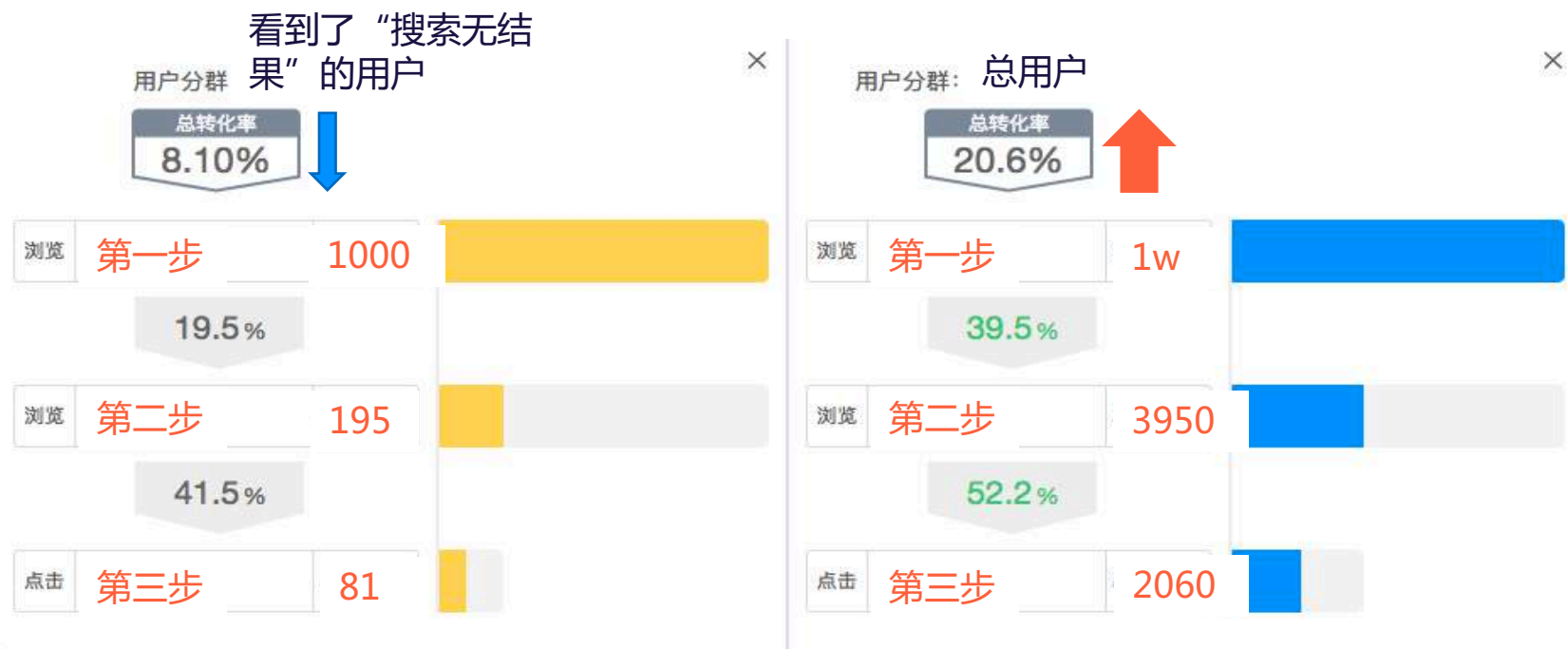
GrowingIO
数据驱动增长

【方案建议】

1. 监控“搜索无结果页”页面浏览量和访问用户量。



2. 通过用可视化工具（比如 GrowingIO ）分析由于“搜索无结果”导致的转化率下降的程度，和对订单总量的影响。

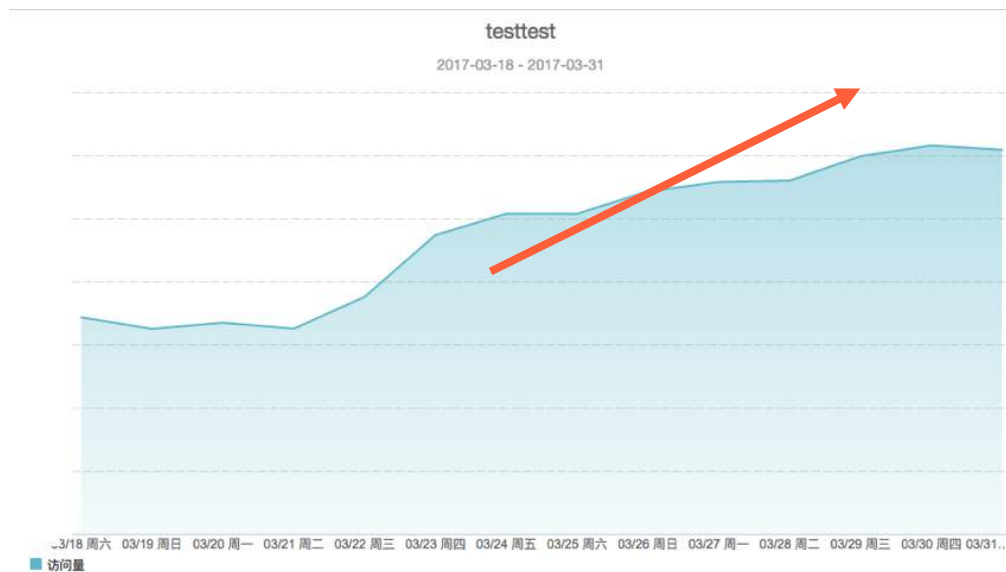
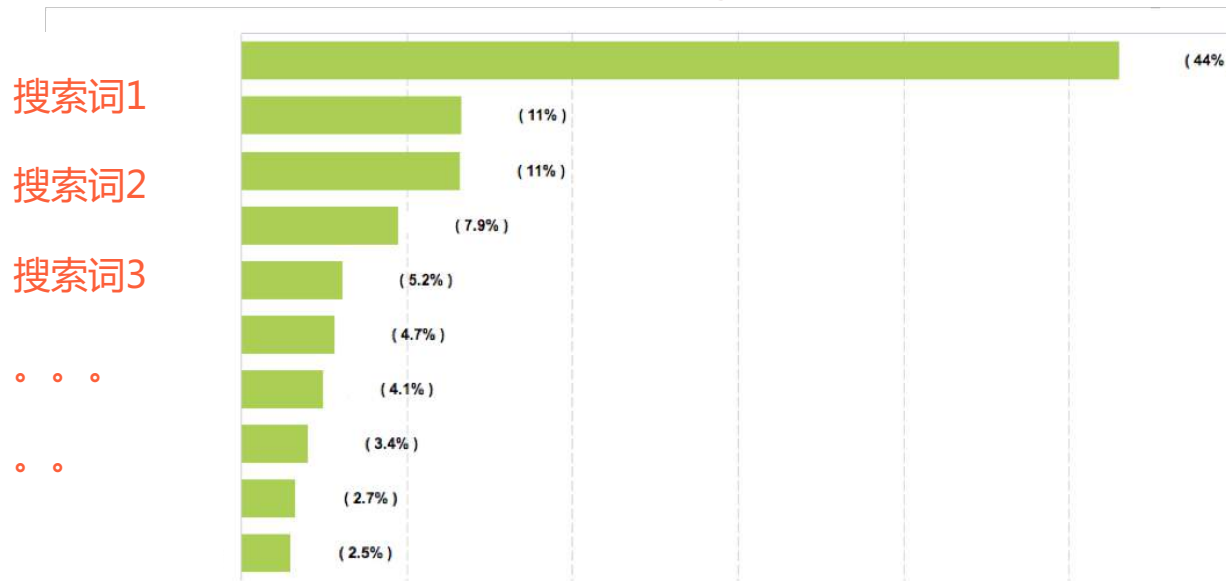


3. 分析哪类搜索词、哪些筛选条件的组合，最容易造成“搜索无结果”。

- ✓ 需优化模糊搜索算法
- ✓ 发现市场拓展方向

4. 优化模糊搜索算法或分析市场拓展方向，提升用户从搜索到下单的转化率。

搜索无结果 by 搜索词

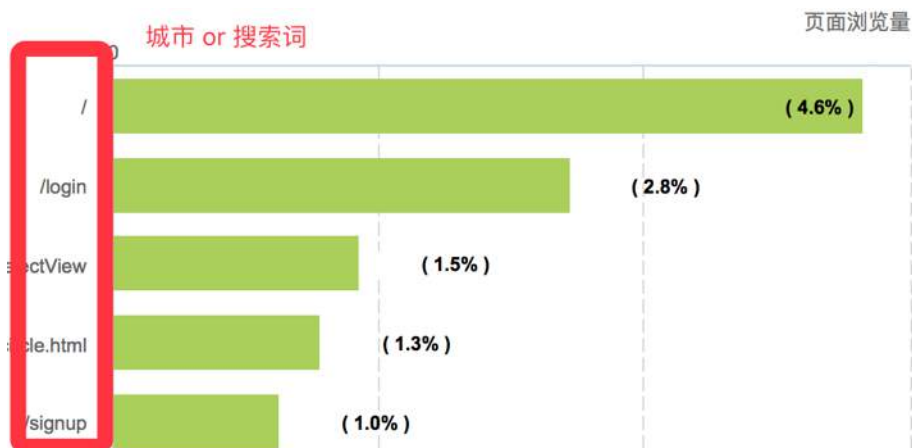


5.4 案例分析—热门搜索推荐



如何提升热门搜索推荐位点击率，
缩短用户搜索过程

【方案建议】



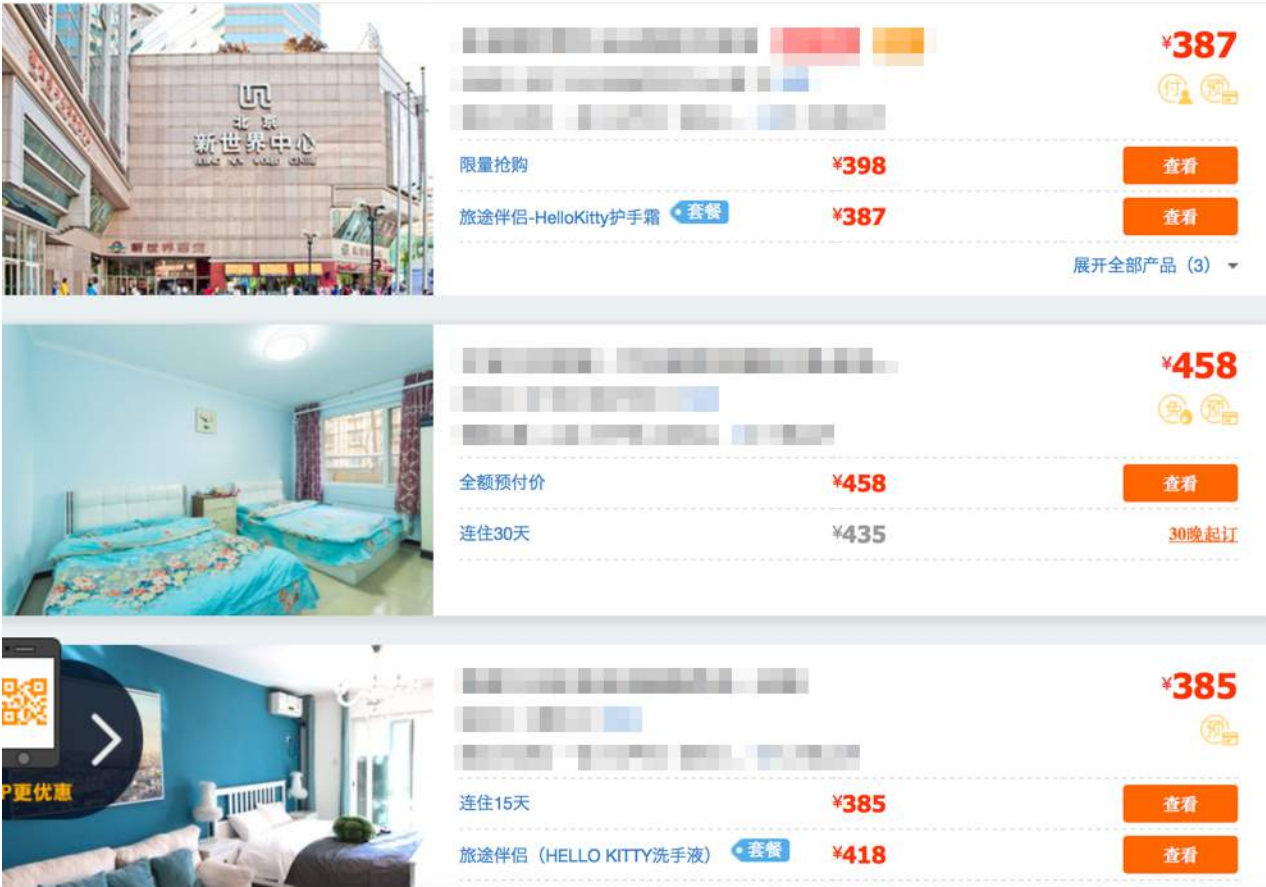
1. 打开搜索框采集功能，统计用户搜索词频度，优化热门搜索位置。



2. 统计目前热门城市/商圈/酒店品牌/房型/价格/服务设施的筛选位点击频度，优化推荐位内容和排序。

5.5 案例分析—搜索结果rank策略衡量及优化

优化搜索排序方案或调整搜索结果展示文案，提升用户从搜索到下单的转化率。



2017.1.31~2017.2.6						
元素位置	左_浏览量	左_点击量	左_点击率	右_浏览量	右_点击量	右_点击率
20	10519	235	2.23%	10519	215	2.04%
21	9598	185	1.93%	9598	274	2.86%
22	9146	156	1.71%	9146	174	1.90%
23	8615	135	1.57%	8615	152	1.76%
24	7914	112	1.42%	7914	180	2.27%
25	7008	136	1.94%	7008	112	1.60%
26	6021	98	1.63%	6021	146	2.42%
27	5832	101	1.73%	5832	124	2.13%
28	5535	95	1.72%	5535	90	1.63%
29	5196	57	1.10%	5196	86	1.66%
30	4705	91	1.93%	4705	82	1.74%
31	4103	72	1.75%	4103	88	2.14%
32	3926	60	1.53%	3926	75	1.91%
33	3737	35	0.94%	3737	34	0.91%
34	3518	29	0.82%	3518	56	1.59%
35	3253	81	2.49%	3253	49	1.51%
36	2906	53	1.82%	2906	60	2.06%
37	2834	50	1.76%	2834	62	2.19%
38	2674	18	0.67%	2674	28	1.05%
39	2495	18	0.72%	2495	35	1.40%
40	2320	45	1.94%	2320	33	1.42%
41	2068	29	1.40%	2068	44	2.13%
42	2033	30	1.48%	2033	29	1.43%
43	1959	33	1.68%	1959	14	0.71%
44	1888	16	0.85%	1888	43	2.28%
45	1755	26	1.48%	1755	39	2.22%



6.课程总结

- a) 渠道优化：优质渠道/优质流量，是购买转化的基础。
- b) 落地页优化：怎么能在第一时间吸引用户留在我们的产品上？
 - a) 酒店搜索优化：如何通过搜索帮助用户找到需要的房源？

GrowingIO：新一代用户行为数据分析产品



无埋点数据采集



自定义指标



灵活图表分析



留存分析



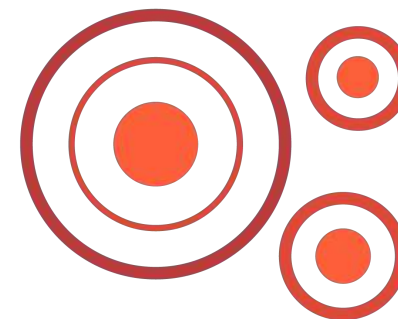
漏斗



智能路径



活跃用户分析



热图分析





张诺文 GrowingIO商务数据分析师（前携程Ctrip、eBay、Teradata）

居住地 现居北京，曾在上海住过

所在行业 互联网

职业经历

-  GrowingIO · 商务数据分析师
-  携程 · 大住宿事业部 算法工程师
-  eBay · 中国分析中心 数据分析师

教育经历

-  上海交通大学 · 统计
-  浙江大学 · 管理科学与工程

个人简介 不想做业务的产品经理不是好数据分析师

Q&A 环节

欢迎在微信群中留言提问/知乎给我私信（张诺文）

添加微信号 easydata6666 为好友，回复【20 期】进入微信群

GrowingIO