

PROTECT
GROUP

lighthouse

Shiji

agilysys

amadeus

Sabre

NOVOTEL
AMBASSADOR SEOUL DONGDAEMUN
HOTELS & RESIDENCES

COMMERCIAL STRATEGY CONFERENCE

*Transforming Hospitality: Innovative Strategies
for today's customer journey*



hsmái

SEOUL 28 June 2024

리테일링으로 호텔 총수입을 증진시키는 방법

How Retailing is Enabling Hoteliers to drive Total Revenue



커머셜 전략 컨퍼런스

COMMERCIAL STRATEGY CONFERENCE

박지훈

Carol Park

Regional Retailing Sales Manager APAC
Sabre

NOVOTEL AMBASSADOR DONGDAEMUN
SEOUL 28 June 2024

현재 가입자수

238M

=

238M 개

퍼스널 프로필



confidential | ©2024 Sabre GLBL Inc. All rights reserved.

1 item added to Cart

Fire TV Stick with Alexa Voice Remote | Streaming...
\$29.99
Quantity added: 1
 This is a gift
Why is this important?

Order subtotal: \$29.99
1 item in your Cart
[Edit your Cart](#) [Proceed to checkout](#)

Add \$5.01 of eligible items to your order to qualify for **FREE Shipping** (Some restrictions apply)

Get a \$50 Amazon.com Gift Card instantly upon approval for the Amazon Rewards Visa Card

Current Total: \$ 29.99
Savings: - \$ 50.00
Cost After Savings: \$ 0.00 [Apply now](#)
Savings Remaining: \$ 20.01

Amazon.com \$25 Gift Card 2-Year Protection Plan for Amazon...	Amazon.com \$50 Gift Card 3-Year Protection Plan for Amazon...	Mission Cables USB Power Cable...	Nupro Travel Case for Fire...
★☆☆☆☆ (14) \$25.00	★☆☆☆☆ (1,557) \$4.99	★☆☆☆☆ (418) \$18.99	★☆☆☆☆ (366) \$12.99
Add to Cart	Add to Cart	Add to Cart	Add to Cart

35%

아마존의 총매출중
추천 상품을 통해
발생한 매출 비중

confidential | ©2024 Sabre GLBL Inc. All rights reserved.



170,000 가지의
음료 콤비네이션

confidential | ©2024 Sabre GBL Inc. All rights reserved.



스타벅스의 총 매출중
음료가 차지하는 비중
60%

confidential | ©2024 Sabre GBL Inc. All rights reserved.



사용 되지 않은
기프트 카드 / 음료 쿠폰
매출

**2억 1200만 달러
(2880억원)**

confidential | ©2024 Sabre GBL Inc. All rights reserved.

Customer behaviour

PERSONALIZATION



퍼스널라이제이션

**CONVENIENT &
SEAMLESS**



사용의 편리함

**RIGHT
NOW**



**신속함
(지금 당장)**

**Where does the hotel
industry fit into all of this?**

호텔업계의 적용방법은?

60% 의 트레블러는
퍼스널라이제이션을
원합니다

Deloitte, 2023

77% 의 트레블러는
지출되는 비용보다
올바른 여행경험을
더 중요하게 생각합니다

American Express Travel, 2024

여행의 모든 단계에서 손님에게 상품 판매 할수 있다면 어떨까요?



SHOP

가족 친화적인 숙소를
알아 보고싶어요

BOOK

“얼리 체크인과 도착시
객실내 샴페인을
준비하고 싶어요”

PRE-STAY

“투숙중 마사지와
아이들을 위한
액티비티를
예약해야 해요”

IN-STAY

“호텔에서 진행되는
쿠킹 클래스를
해보고싶어요”

POST-STAY

“호텔에서 너무 즐거운
시간을 보냈습니다.
같은 여행을 부모님께도
선물하고싶어요”

고객 여정 전반에 걸친 퍼스널라이제이션은 특별하고 완벽한 경험을 창출합니다

머천다이제이션 툴을 이용한 퍼스널라이제이션



Personalization is the Expectation

퍼스널라이제이션은 기본입니다

Invest in your direct channel

다이렉트 채널에 더욱 투자를
해야합니다

Modernize your tech stack to Go Beyond >>

70%

맞춤형 오퍼를 선호하는 여행자의 비율

50%

2024년 다이렉트 부킹 비율

40%

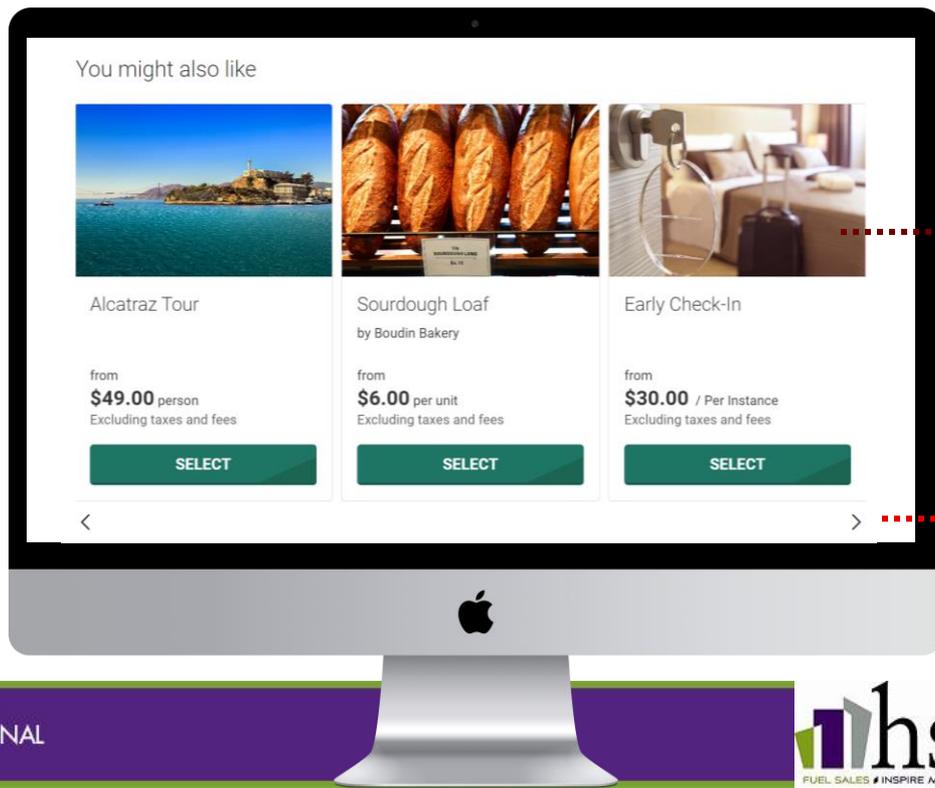
호스피탈리티 업계의 AI 기술 도입률

Hospitality Net, 2024

인공지능 기반 추천 엔진

머신러닝을 이용한 다양한 고객층에게
맞춤형 상품 추천

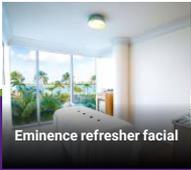
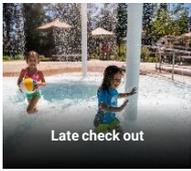
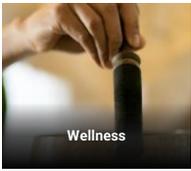
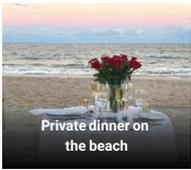
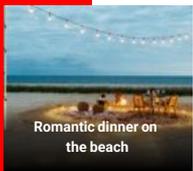
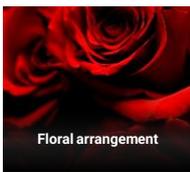
- 효과적인 업셀링과 크로스셀링
- 수익 증가



추천 엔진을 통해
선택된 상품

최대 10가지 상품
안내

Enable guests to choose their experience



Sabre

Add-on 상품의
평균 추가 지출
\$334
(약45만원)

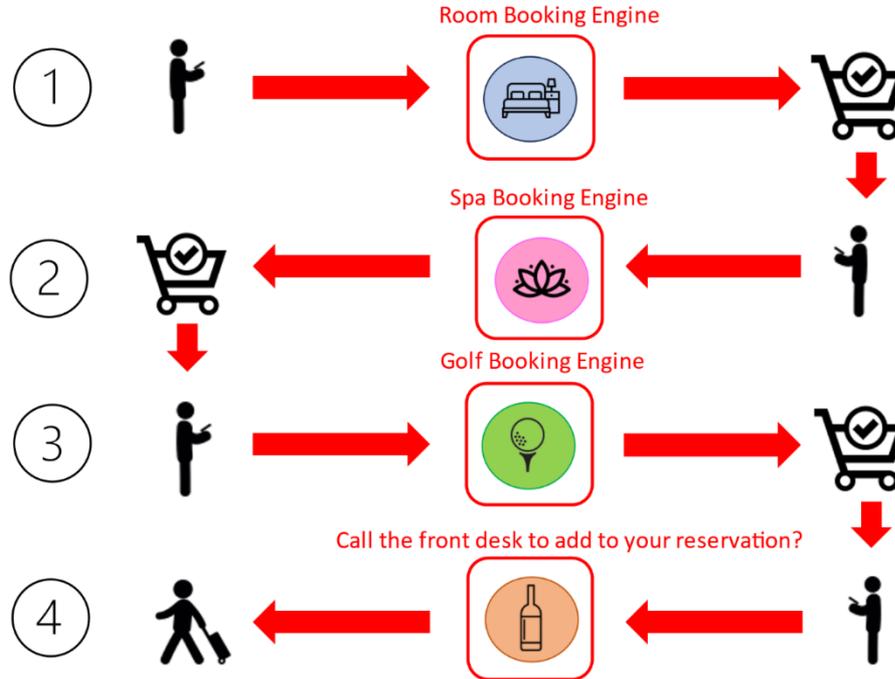
Sabre Hospitality, 2023

1 *Average ancillary spend per booking, when an ancillary reservation is made (Sabre, 2023)

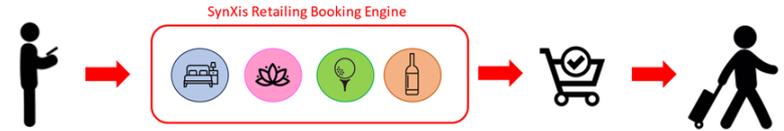
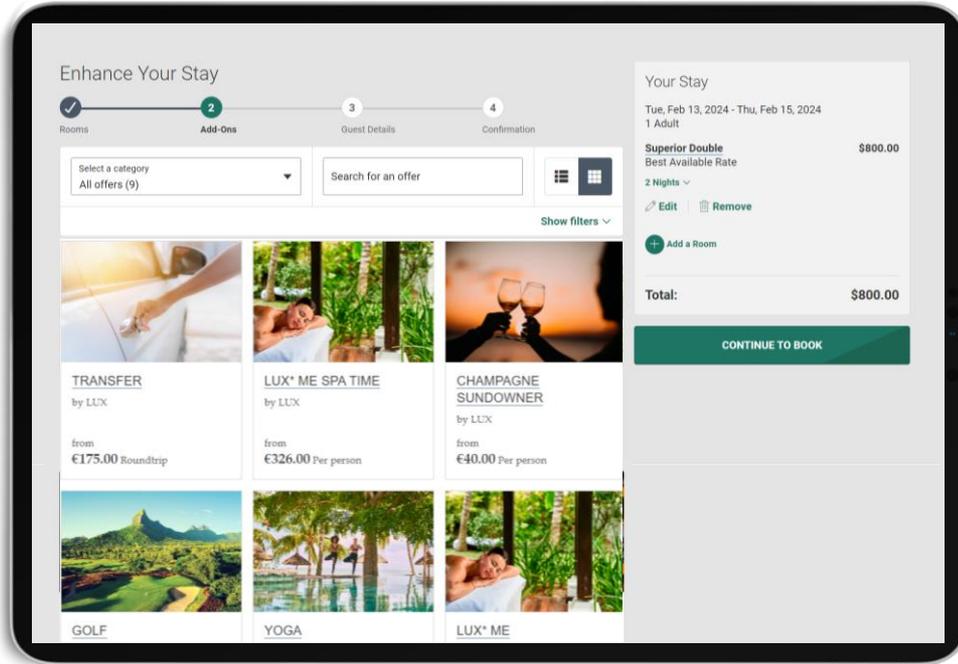
confidential | ©2024 Sabre GBLB Inc. All rights reserved.



현재 객실외 서비스 예약 여정



SynXis Retailing 을 사용한 예약 여정





2조 3000억 달러

2030년까지 글로벌 디지털
기프트 카드 시장 규모

Research and Markets, 2023

2명 중 1명

기프트 카드를 실물 선물
보다 선호 합니다.

Civic Service, 2022





44% 의 소비자는
평소에 관심이 없었던
쇼핑몰을 방문하거나
방문하기 때문에
바우처를 사용합니다.

25%의 기프트 카드와
바우처는 사용되지 않고
버려집니다.

Sabre Hospitality, 2023

75%의 손님은 기프트
카드의 금액보다
추가 지출합니다

First Data Corp, 2017

Sabre SynXis 에서 제공하는 리테일링 상품

SynXis Retailing 시넥시스 리테일링

Ancillary offers with a room

Ancillary offers without a room

Gift Cards & Vouchers 기프트카드 & 체험바우처

Alternative payment methods

3rd Party Offers 3rd Party 상품

By end of 2024

Sabre®

PROTECT
GROUP

lighthouse

Shiji

agilysys

amadeus

Sabre

NOVOTEL
AMBASSADOR SEOUL DONGDAEMUN
HOTELS & RESIDENCES

COMMERCIAL STRATEGY CONFERENCE

*Transforming Hospitality: Innovative Strategies
for today's customer journey*



hsmái

SEOUL 28 June 2024