

**KẾ HOẠCH
KINH DOANH
ZO GROUP
*GIẢI ĐOẠN 2020-2025***



Sứ mệnh

Đem lại những trải nghiệm sống thú vị, tạo ra nhiều giá trị vượt sự mong đợi của khách hàng và đối tác với chất lượng dịch vụ tốt nhất.

Giá trị cốt lõi



Khẩu hiệu công ty

“Be your home”

Tầm nhìn

Đến 2025 trở thành hệ thống quản lý, vận hành khách sạn chuyên nghiệp và cung cấp dịch vụ phân phối hàng hóa lớn nhất Đông Nam Á với trên 500 điểm

Hệ thống khách sạn ZO Group

20+
Khách sạn

7+
Tỉnh thành phố

2+
Quốc gia

150+
Nhân viên

20.000+
Khách hàng

\$5.000.000
Quy mô vốn đầu tư

Biến những khách sạn thành những không gian sống với chất lượng tiêu chuẩn cao nhất

Mục tiêu 2025

500+
Khách sạn

20+
Tỉnh thành phố

5+
Quốc gia

5.000+
Nhân viên

1.500.000+
Khách hàng

\$150.000.000
Quy mô vốn đầu tư

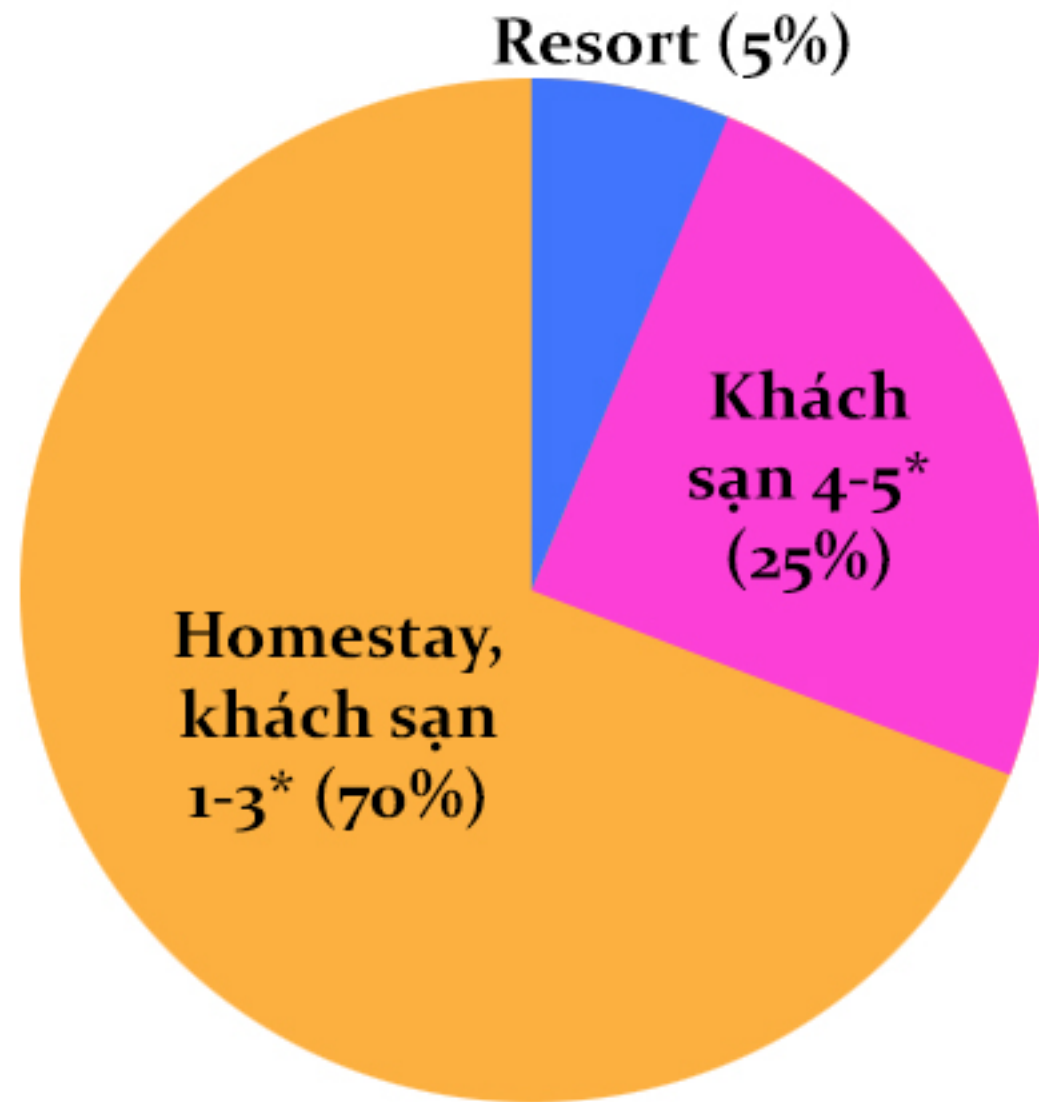
Cơ cấu cơ sở của ZO Group năm 2020



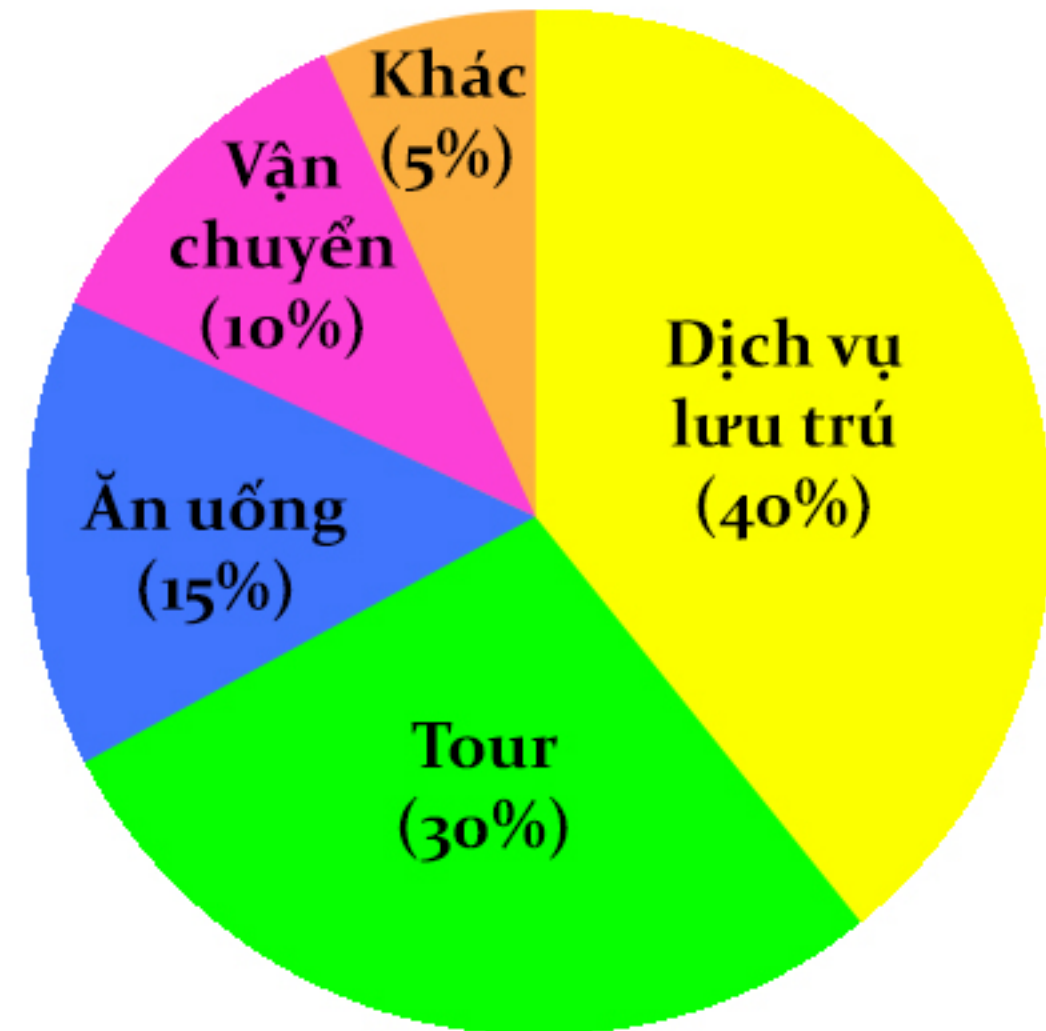
Cơ cấu cơ sở của ZO Group năm 2025



Cơ cấu các phân khúc lưu trú hệ thống ZO Group



Cơ cấu doanh thu hệ thống ZO Group



Bảng phân bố khu vực khách sạn ZO Group

Năm 2020

Miền Bắc:

Hà Nội: 15 cơ sở

Quảng Ninh: 15 cơ sở

Mai Châu: 7 cơ sở

Mộc Châu: 7 cơ sở

Sapa: 10 cơ sở

Vĩnh Phúc: 6 cơ sở

Hà Giang: 5 cơ sở

Yên Bái: 4 cơ sở

Ninh Bình: 10 cơ sở

Thanh Hóa: 4 cơ sở

Miền Trung:

Quảng Bình: 10 cơ sở

Quảng Nam: 8 cơ sở

Huế: 8 cơ sở

Đà Nẵng: 15 cơ sở

Đắk Lắk: 4 cơ sở

Phú Yên: 5 cơ sở

Khánh Hòa: 10 cơ sở

Bình Thuận: 5 cơ sở

Miền Nam:

Hồ Chí Minh: 15 cơ sở

Phú Quốc: 8 cơ sở

Vũng Tàu: 10 cơ sở

Cần Thơ: 5 cơ sở

Cà Mau: 5 cơ sở

Nước ngoài:

Ấn Độ: 3 cơ sở

Lào: 2 cơ sở

Campuchia: 2 cơ sở

Myanmar: 2 cơ sở

Năm 2025

Miền Bắc:

Hà Nội: 30 cơ sở
Quảng Ninh: 30 cơ sở
Mai Châu: 20 cơ sở
Mộc Châu: 20 cơ sở
Sapa: 25 cơ sở
Vĩnh Phúc: 20 cơ sở
Hà Giang: 10 cơ sở
Yên Bái: 10 cơ sở
Ninh Bình: 25 cơ sở
Thanh Hóa: 10 cơ sở

Miền Trung:

Quảng Bình: 25 cơ sở
Quảng Nam: 20 cơ sở
Huế: 20 cơ sở
Đà Nẵng: 30 cơ sở
Đắk Lắk: 10 cơ sở
Phú Yên: 10 cơ sở
Khánh Hòa: 25 cơ sở
Bình Thuận: 14 cơ sở

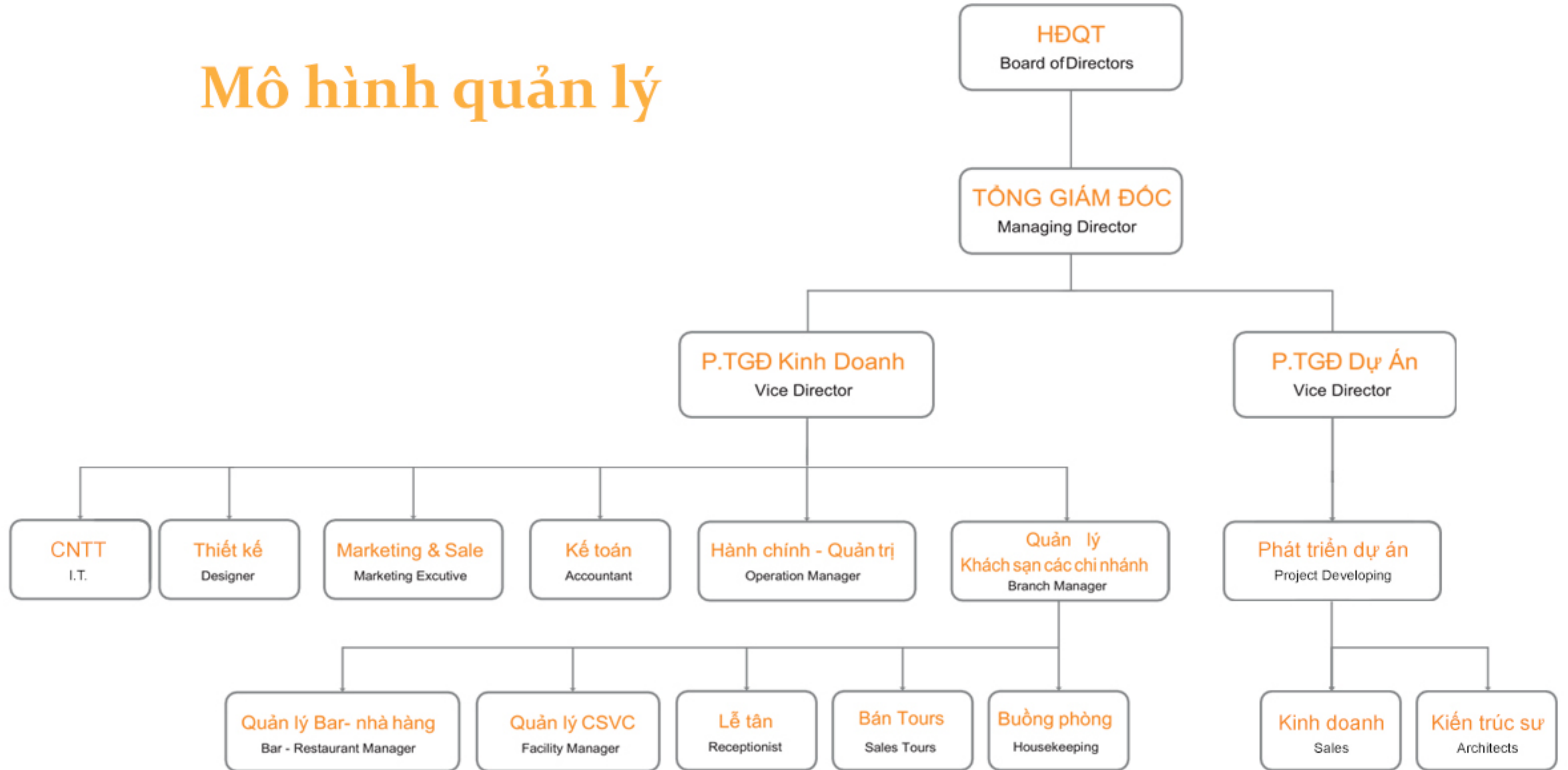
Miền Nam:

Hồ Chí Minh: 30 cơ sở
Vũng Tàu: 25 cơ sở
Phú Quốc: 20 cơ sở
Cần Thơ: 14 cơ sở
Cà Mau: 10 cơ sở

Nước ngoài:

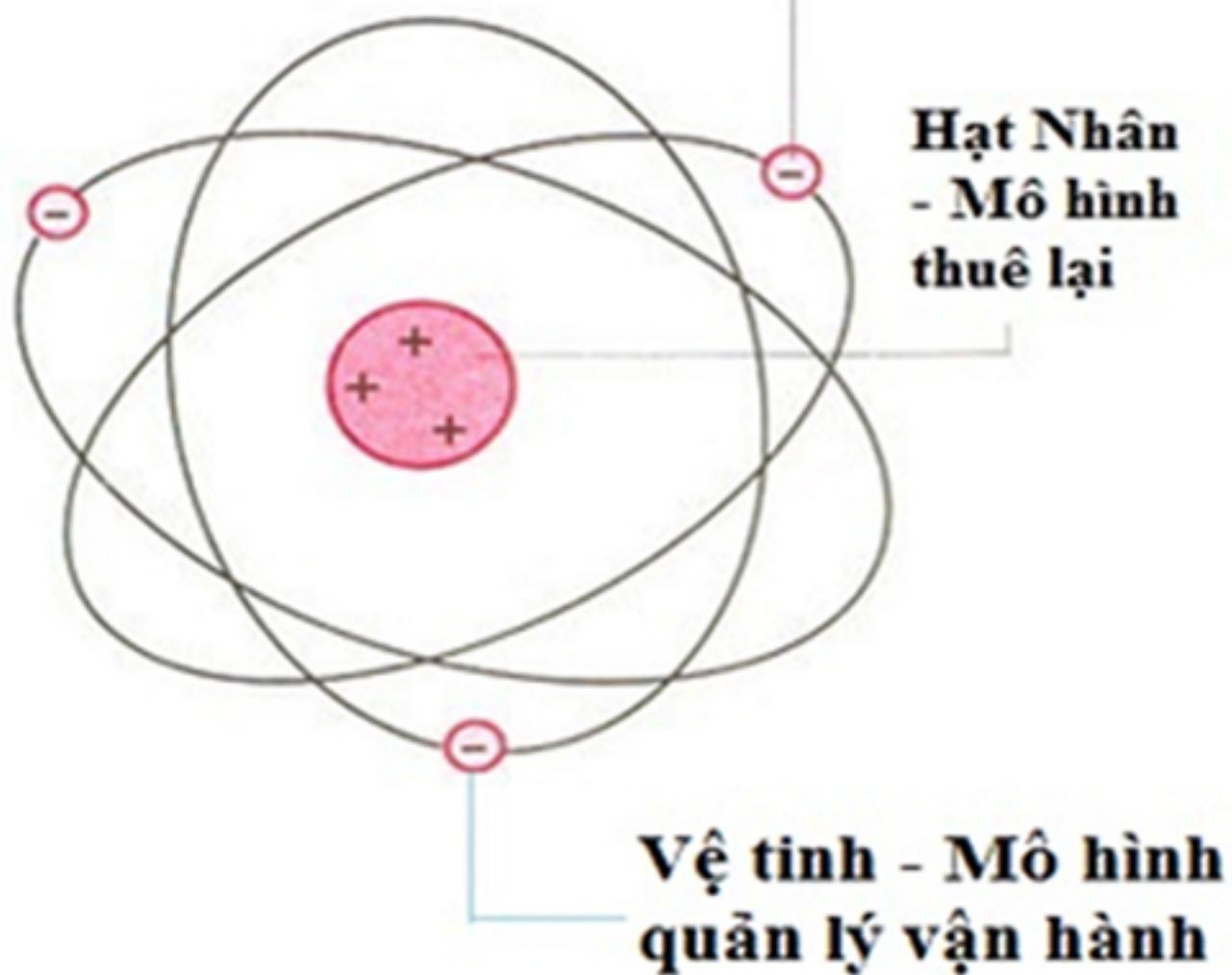
Ấn Độ: 5 cơ sở
Lào: 5 cơ sở
Campuchia: 2 cơ sở
Myanmar: 2 cơ sở
Singapore: 2 cơ sở
Indonesia: 2 cơ sở
Thái Lan: 5 cơ sở
Hàn Quốc: 3 cơ sở
Nhật Bản: 3 cơ sở
Trung Quốc: 5 cơ sở
Mỹ: 4 cơ sở
Anh: 3 cơ sở
Pháp: 3 cơ sở
Nga: 2 cơ sở

Mô hình quản lý



Mô hình quản lý chi nhánh

**Vệ tinh - Mô hình
ZO Hotels**



**Hạt Nhân
- Mô hình
thuê lại**

**Vệ tinh - Mô hình
quản lý vận hành**

Chiến lược phát triển hệ thống ZO Group

1. Phát triển quy mô
2. Tăng trưởng doanh thu
3. Tiêu chuẩn hóa cơ sở vật chất
4. Công nghệ tân tiến 4.0
5. Tiết kiệm thời gian và chi phí
6. Nâng tầm thương hiệu
7. Nâng tầm đẳng cấp

Phát triển quy mô

ZO Group

Tìm kiếm và tiếp cận các khách hàng tiềm năng để mở rộng mạng lưới khách sạn liên kết



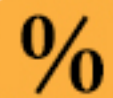
Thuê lại cơ sở



Hợp tác kinh doanh



Cung cấp bộ quy trình quản lý, phần mềm



Hưởng các ưu đãi trong hệ thống ZO Group

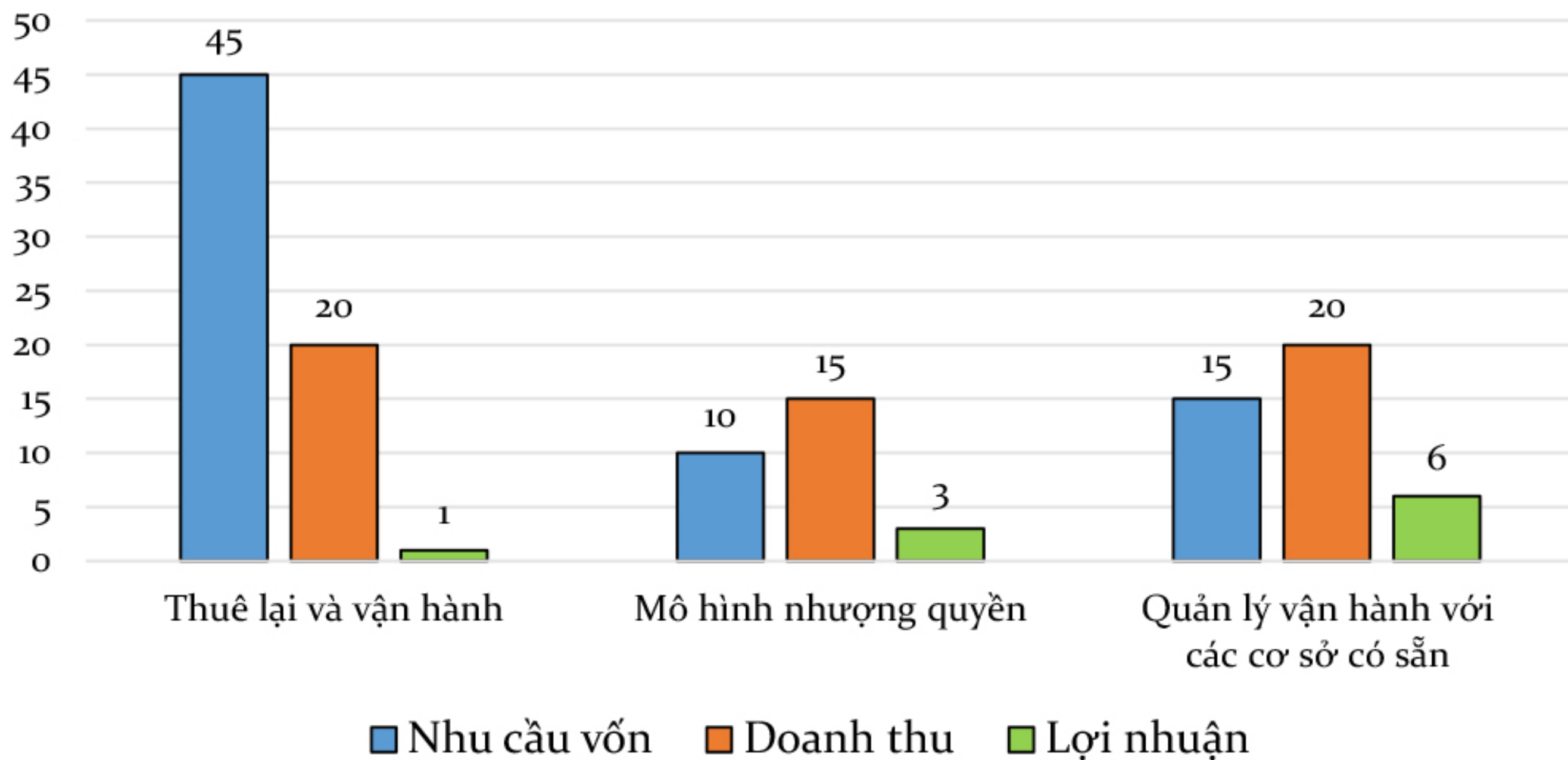


Tư vấn thiết kế, dịch vụ setup cơ sở



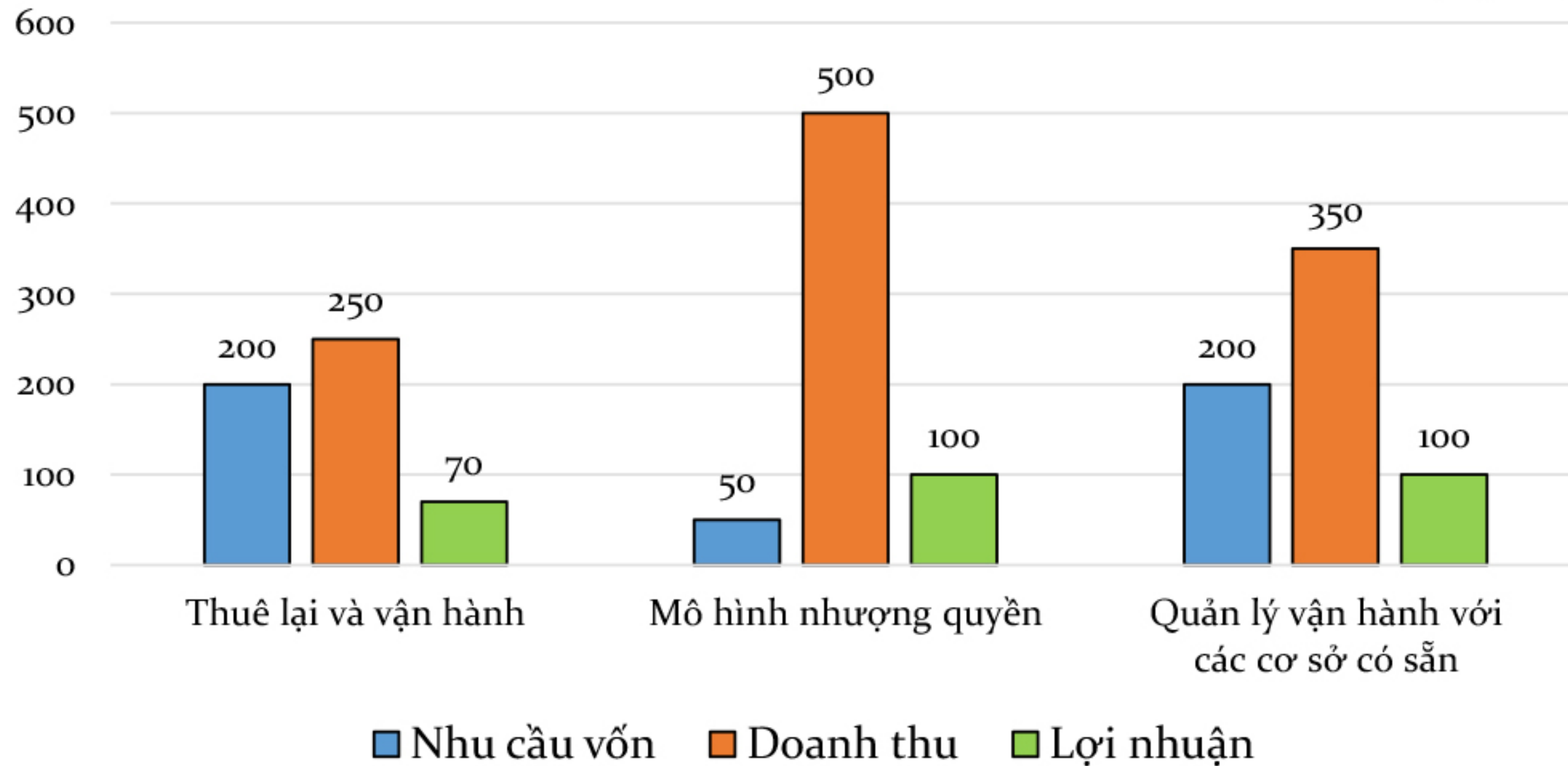
Năm 2020

Đơn vị: tỷ đồng



Năm 2025

Đơn vị: tỷ đồng



Tăng trưởng doanh thu

Mục tiêu của ZO Group là tăng trưởng doanh thu khách sạn và công suất phòng bằng các công cụ tân tiến

Năm 2020:

Doanh thu dự kiến: **400 tỷ đồng**
Công suất phòng tb: **60%/năm**

Năm 2020:

Doanh thu dự kiến: **1300 tỷ đồng**
Công suất phòng tb: **80%/năm**

Phân phối
đa kênh

Tiếp thị hiệu quả
thông minh

Quản lý chương
trình khuyến mãi

Chính sách giá
linh hoạt

Giá trị gia tăng

Đánh giá và cải
thiện chất lượng

Phân phối đa kênh



ONLINE

Facebook, Website, App,...



OFFLINE

1,000 doanh nghiệp đối tác | 2,000 đại lý du lịch



ĐỘI NGŨ CSKH CHUYÊN NGHIỆP

CSKH 24/7 | Hỗ trợ đa ngôn ngữ



QUẢN LÝ KÊNH OTA

Ưu tiên listing trên các kênh OTA | Tăng review

Booking.com

traveloka

agoda

airbnb

tripadvisor

vntrip.vn



LUXSTAY

trivago®

Expedia®

Tiếp thị hiệu quả thông minh



TỰ ĐỘNG HÓA MARKETING

2 triệu email marketing mỗi ngày |
360 độ tương tác với KH



MACHINE LEARNING

Sử dụng dữ liệu để dự đoán được hành
vi và nhu cầu của KH trong tương lai



DIGITAL MARKETING

Quảng cáo tự động, đa kênh, đa nền tảng



BOOKING

Hệ thống đặt phòng chuyên nghiệp, hiện
đại, tiện lợi cho khách hàng

Công nghệ Dynamic Pricing



DYNAMIC PRICING

Chính sách điều chỉnh giá dựa trên việc
kết nối cung và cầu



KHUYẾN MÃI

Chương trình KM dành cho thành viên
của ZO Hotels để thu hút KH đặt phòng

TIÊU CHUẨN HÓA CƠ SỞ VẬT CHẤT

CHÚNG TÔI KIẾN TẠO NHỮNG KHÔNG GIAN SỐNG CHẤT LƯỢNG, NHỜ VÀO:



NĂNG LỰC VẬN HÀNH



CÔNG NGHỆ HIỆN ĐẠI



ĐỘI NGŨ KỸ SƯ KIẾN TRÚC SƯ CHUYÊN NGHIỆP



ĐỐI TÁC TOÀN CẦU





ZO Apartment

14/12 Đặng Thai Mai
Tây Hồ, Hà Nội



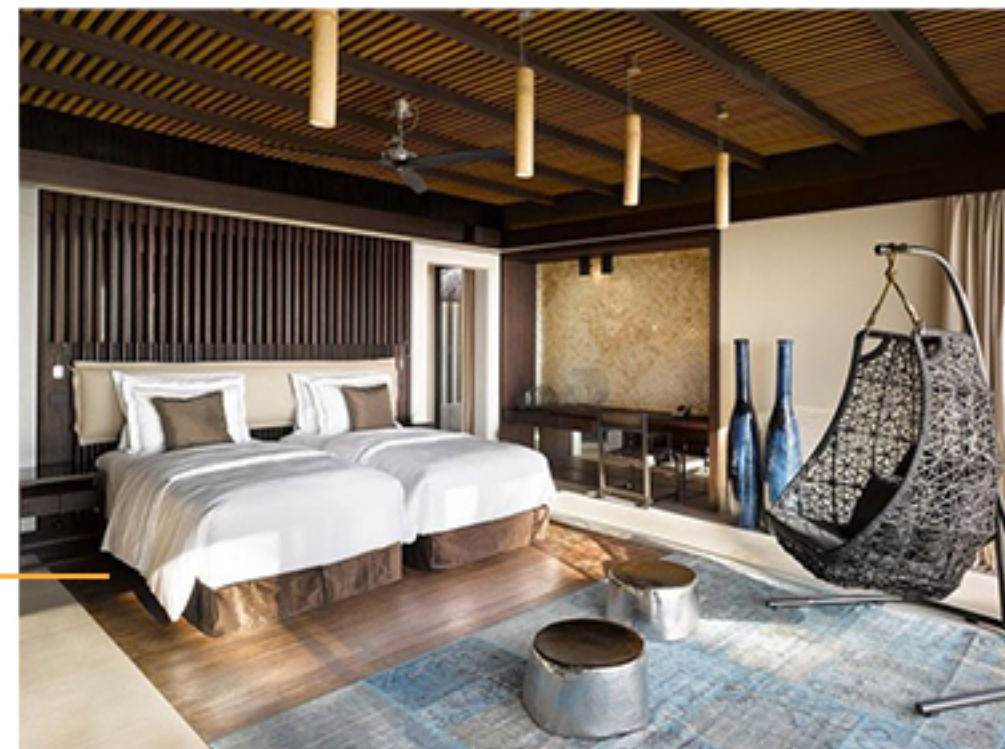
ZO D'boutique Hotel

28, 29, 30 Thủy Tùng
Hạ Long, Quảng Ninh



ZOstay Hàng Muối

7 Hàng Muối
Hoàn Kiếm, Hà Nội



ZO Villa

43 Đặng Thai Mai
Tây Hồ, Hà Nội

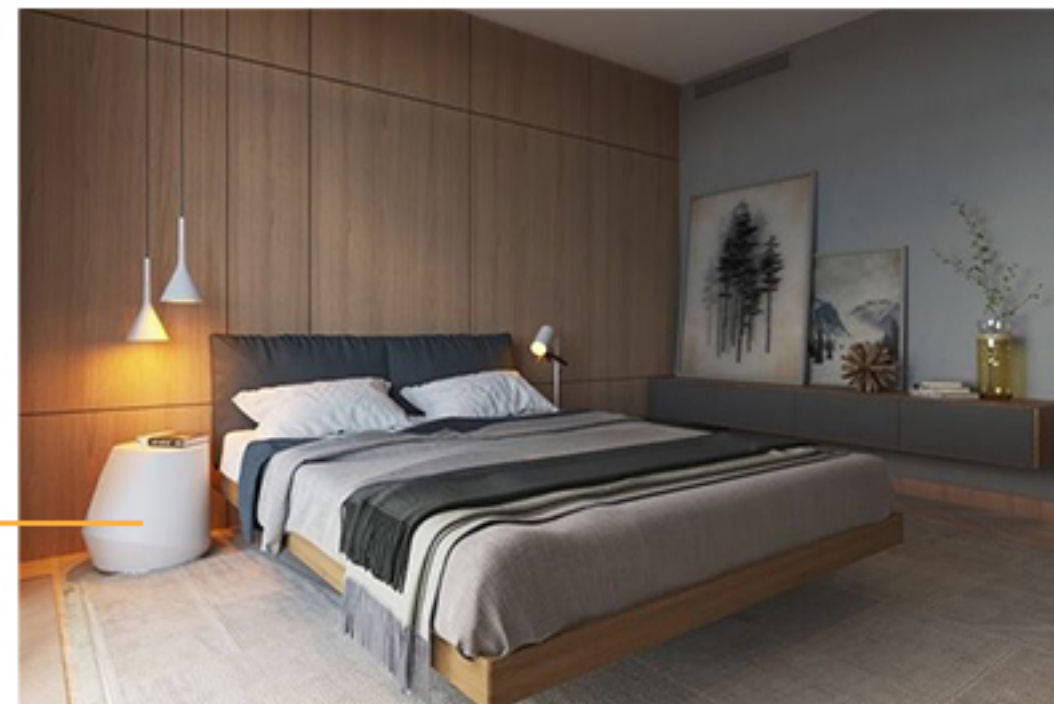


Zo Brother Halong Hostel

Lô N10B, khu đô thị Cái Dăm
Bãi Cháy, Hạ Long, Quảng Ninh

ZO BnB

1 Nguyễn Văn Tố
Hoàn Kiếm, Hà Nội



ZOstay Jaipur

3375, 5th crossing
Chanpole Market
Jaipur Rajasthan, India

ZOstay Agra

Shilpgram Road
Taj Nagri 1, Agra
Uttar Pradesh, India



TIÊU CHUẨN
QUẢN LÝ VÀ VẬN
HÀNH KHÁCH SẠN

ZO Group chủ động xây dựng và phát triển các giải pháp công nghệ phù hợp giúp cho việc vận hành khách sạn trở nên hiệu quả



QUẢN LÝ NHÂN VIÊN

Đào tạo và hỗ trợ nhân viên | Tối ưu hóa và điều phối các hoạt động buồng phòng



BÁO CÁO VÀ PHÂN TÍCH

Báo cáo doanh thu hằng ngày | Báo cáo sự cố và bảo trì | Báo cáo chi phí | Báo cáo tháng | Quản lý từ xa bằng ứng dụng



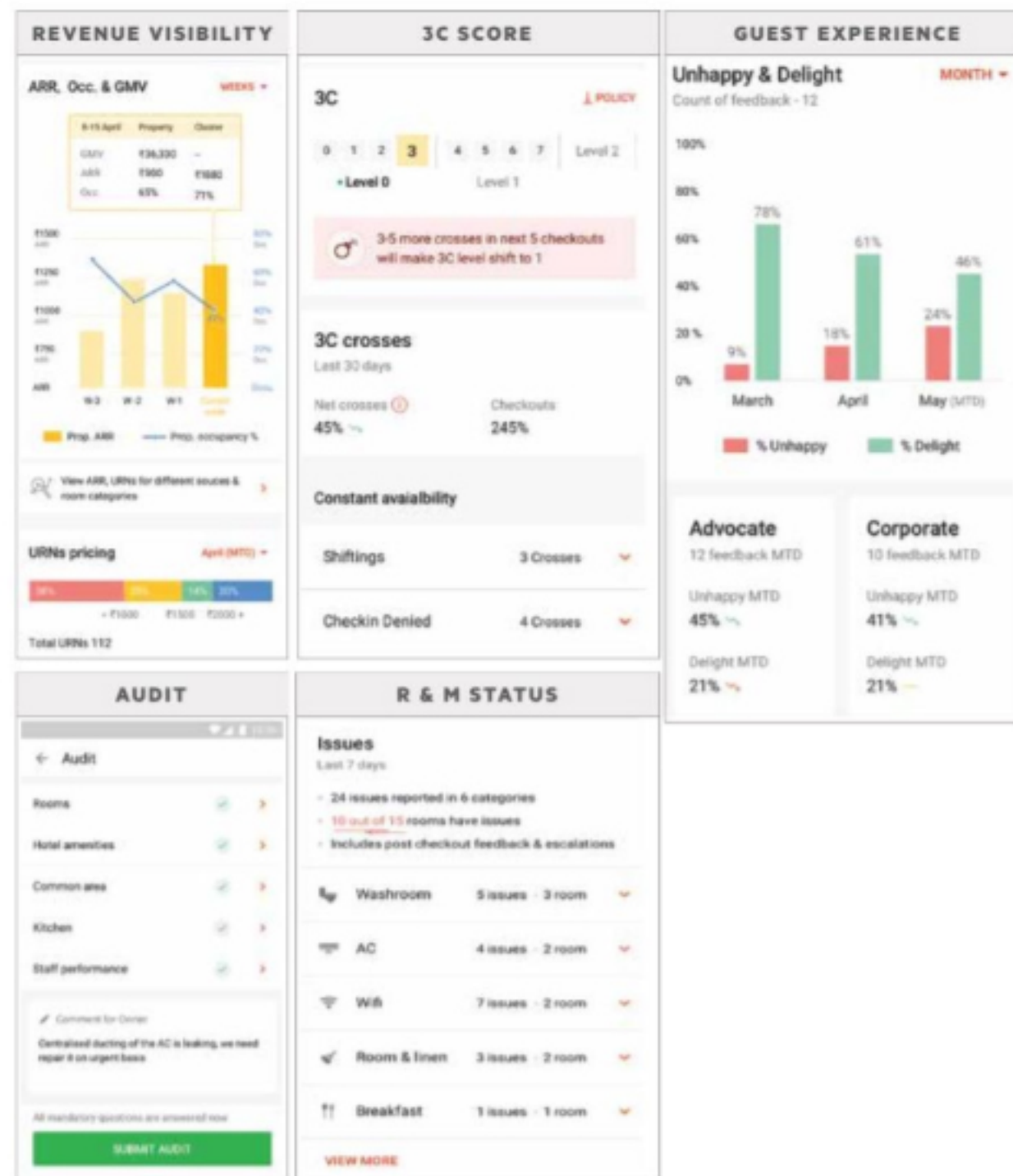
QUẢN LÝ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

Đo lường và đánh giá mức độ hài lòng của KH | Thu thập phản hồi KH | Thiểu kể trải nghiệm KH | Xây dựng lòng trung thành của KH



SÁNG TẠO, NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN

Đề xuất các giải pháp tiết kiệm chi phí vận hành, nâng cao hiệu quả hoạt động



THÔNG TIN MINH BẠCH

ZO Group

Cung cấp chính xác và đầy đủ các số liệu về tình hình kinh doanh và vận hành khách sạn



Theo dõi thu nhập và lợi nhuận



Theo dõi tình trạng đặt phòng



Theo dõi giá bán phòng



Quản lý thông tin cá nhân và tài khoản ngân hàng

NHÀ QUẢN LÝ ZO

Đào tạo và quản trị nhân viên khách sạn và coi đó là bí quyết kinh doanh thành công

Tất cả các khách sạn đều có một “Nhà quản lý ZO” riêng hoặc chung tùy theo số lượng phòng

Giải quyết các vấn đề liên quan đến khách hàng theo thời gian thực

Làm việc với Quản lý và các Bộ phận của từng cơ sở hằng ngày

Hướng dẫn sử dụng các ứng dụng công nghệ và cung cấp tiêu chuẩn cho khách hàng trải nghiệm

Định kỳ kiểm kê tài chính nhằm đảm bảo cơ sở vật chất được bảo trì và không bị thất thoát doanh thu

ZO Group cung cấp hệ thống báo cáo và phân tích đa dạng



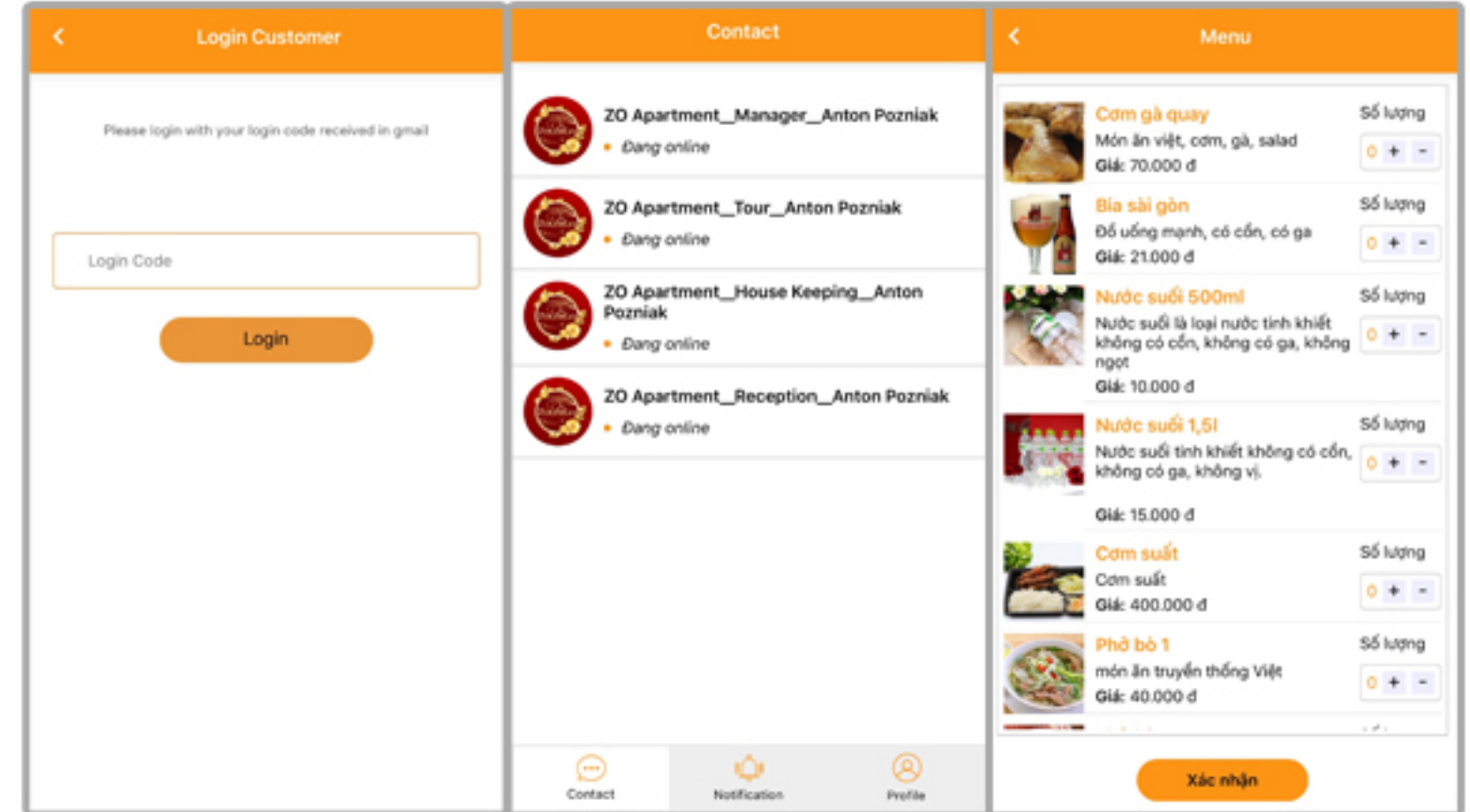
Ứng dụng ZO Connect giúp giải quyết vướng mắc với khách hàng theo thời gian thực



Khách hàng có thể yêu cầu trợ giúp thông qua mã đặt phòng hoặc gọi đến tổng đài



Nhà quản lý tiếp nhận trực tiếp phản ánh thông qua ứng dụng và giải quyết vướng mắc



CÁC DỊCH VỤ GIA TĂNG

ZO Group

Cung cấp các sản phẩm giá trị gia tăng cho khách sạn:



Nhân sự

Cung cấp nhân sự quản lý cao cấp, cấp trung.



Các khóa đào tạo

Nghiệp vụ buồng phòng, lễ tân, quản lý, kỹ năng xử lý tình huống,...



Phần mềm quản lý khách sạn.



Setup khách sạn

Cơ sở vật chất, bộ nhận diện thương hiệu tại phòng khách sạn.



Dịch vụ quảng cáo, marketing

Thực hiện các chương trình marketing - sale theo yêu cầu của khách sạn.



ZO Group

Cung cấp các sản phẩm giá trị gia tăng cho khách lưu trú:

- 🍴 *Ăn uống*
- 🚌 *Dịch vụ vận tải*
- 📷 *Dịch vụ tour*
- 🎁 *Quà lưu niệm*
- 🖼️ *Các sản phẩm giải trí, trải nghiệm*

ZO Group

Cung cấp dịch vụ thông tin khách sạn cần bán, sang nhượng hoặc cho thuê với các nhà đầu tư



PARTNER WITH US
Văn phòng đại diện ZO Group
Số 7 Hàng Muối, Lý Thái Tổ
Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Website: www.zogroup.vn
Email: zo@zogroup.vn
Hotline: 0246.260.1238

