



希尔顿荣誉客会 Event Planner 活动策划者积分计划

2021 年酒店执行说明

此执行说明文件是一份指南，帮助酒店及总部团队成员理解希尔顿荣誉客会 Event Planner 活动策划者积分计划。

概览

对酒店的益处

对活动策划者的益处

认可的活动与收益

Event Credits 活动优惠券

市场营销启动

给予积分

联系方式

附录



适用范围

全球



目标

根据每次活动的价值给予客户积分，从而帮助酒店把握团体、会议与活动类业务，增加客户总体消费。



目标受众

宴会活动策划者





概览

希尔顿荣誉客会 Event Planner 活动策划者积分计划帮助酒店把握团体、会议与活动类业务。通过此计划，酒店可以根据每次活动的价值，向客户给予希尔顿荣誉客会奖励积分，同时提高客户的总体消费，更能提升客户对希尔顿的忠诚度。会员在希尔顿集团旗下参加此计划的酒店举办会议，预订客房，或举办家庭聚会、婚礼及其他特别活动，可以赚取奖励积分。此计划适用于全球，提供唯一的一种积分赚取方式，而兑换积分则有多种不同选择。会员可以在举办下一次会议或活动时使用积分，也可以在私人度假时使用。

酒店需要确定是否参加，且只有参加此计划的酒店才能向客户提供 Event Planner 计划奖励积分。*例外情况：某些 HWS 账户设有团体销售模板，可能要求酒店按照协商所达成模板中的要求提供 Event Planner 计划奖励积分。

计划之目标

- 以统一的销售驱动型计划，强化团体业务细分市场的长期忠诚度。
- 确立适用于全球范围、简单易操作的积分奖励策略。



对酒店的益处

- 通过统一的销售驱动型计划，**提高团体业务细分市场客户的积极性和忠诚度。**
- **保持竞争力：**我们的主要竞争对手积极运用他们的忠诚计划争取所有符合资格的团体业务，而不是把积分当做协商过程中最后才拿出来用的工具。
- **利用低成本的奖励争取团体业务：**酒店成本为每一积分 **\$0.005 美元***，即总收益 \$10,000 美元的活动对酒店产生的积分成本仅为 \$50 美元*。每次活动有资格赚取积分的最大消费额为 \$100,000 美元，即酒店的积分成本最多为 \$500 美元 (优惠促销的情况除外)*。
- **只有参加 Event Planner 活动策划者积分计划的酒店才有资格提供对应的奖励积分，并参加 Event Planner 活动策划者积分计划的促销活动。**
- **获得曝光推广的机会：**
 - 参加计划的酒店名单列于 hiltonhonors.com/eventplanner 之上。
 - **集团为促销活动出资展开营销宣传** (包括向希尔顿荣誉客会活动策划者数据库发送专门的电子邮件及网上媒体投放)，吸引客户访问对应的网页，网页上有模块，可搜索参加计划的酒店。

此计划长期有效

参加此计划的酒店不需要为所有符合资格的预订提供 Event Planner 计划奖励积分，但如果客户要求获得积分，或者在销售合同中注明了赠送积分，则必须向客户提供。



对活动策划者的益处

- 客户在全球参加此计划的酒店产生团体预订或举办会议与活动，**每产生 1 美元消费***，即可赚取 **1 点希尔顿荣誉客会奖励积分**。
 - 需要产生与会议室和客房消费相关的 Event Planner 计划奖励积分。
 - 如果客房由与会者个人支付，他们也有资格通过我们 B2C 忠诚计划中的希尔顿荣誉客会个人账户赚取积分 (须遵守希尔顿荣誉客会条款与细则)。
 - 如果客房由主账单支付，住宿的与会者个人无资格赚取此部分积分，但没有记入主账单的杂项消费可以赚取积分 (须遵守希尔顿荣誉客会条款与细则)。
 - 餐饮消费和视听设备租赁等外包服务消费是否能够让客户赚取 Event Planner 计划奖励积分，由酒店自行决定。
 - 若会议室租赁使用了会议套餐，按照与会人数计费，则按照套餐的一定比例向客户提供 Event Planner 计划奖励积分，具体比例由酒店自行决定。
- **此计划不设置最低消费要求**，客户只要消费满 1 美元，即可赚取积分。
- 可赚取 Event Planner 计划奖励积分的**最高消费金额为 \$100,000 美元**。
- Event Credits 活动优惠券可在全球使用，客户可以在下一次举办会议或活动时，**用赚取的积分支付费用**。(参见此执行说明文件的“Event Credits 活动优惠券”部分)



哪些是认可的活动与收益？

认可的活动包括：

- 通过参加计划的酒店的销售部或餐宴部订立合同后举办的**任何类型的活动**，比如会议、大会、客房预订、社交活动等。
- 在参加计划的酒店**新预订的活动**；原有预订不可事后要求赚取 Event Planner 计划奖励积分。
- 不论由活动策划者提出，还是由酒店销售人员提出，或依据事先确定的合约条款操作，**销售合同中都必须清楚写明提供 Event Planner 计划奖励积分**，客户方可赚取 Event Planner 计划奖励积分。
- 按照此计划，我们**不设置赚取积分的最低消费额**，但每次消费只有不超过 \$100,000 美元的部分可以赚取积分。

认可的收益包括：

- **必须提供奖励积分的收益：**
 - 客房收益
 - 会议室收益
- **由酒店自行决定是否提供积分的收益：**
 - 餐饮收益
 - 视听设备租赁收益
 - 所有其他收益
- **不包含：**
 - 税费
 - 服务费
 - 返利
 - 佣金

认可的活动			认可的收益			
						
仅预订客房	仅预订会议室	预订客房+会议室	客房收益	会议室收益*	餐饮	视听设备租赁
 认可收益	 认可收益	 认可收益	 必须提供	 必须提供	 可选	 可选



Event Credits 活动优惠券

希尔顿荣誉客会 Event Credits 活动优惠券可以通过兑换希尔顿荣誉客会积分获得，可以在今后预订会议或活动时抵扣费用。Event Credits 活动优惠券可以抵扣任何与活动相关的费用。**Event Credits 活动优惠券由希尔顿荣誉客会计划 100% 折现返还，因此可以在希尔顿集团旗下任意酒店使用，即便某家酒店并不参加 Event Planner 活动策划者积分计划亦是如此。**

Event Credits 活动优惠券提供如下面额：

25,000 希尔顿荣誉客会积分 = 50 美元 Event Credits 活动优惠券
 50,000 希尔顿荣誉客会积分 = 100 美元 Event Credits 活动优惠券
 75,000 希尔顿荣誉客会积分 = 150 美元 Event Credits 活动优惠券
 125,000 希尔顿荣誉客会积分 = 250 美元 Event Credits 活动优惠券
 250,000 希尔顿荣誉客会积分 = 500 美元 Event Credits 活动优惠券

一次可兑换多张优惠券。

优惠券签发后有一年有效期。

若客户使用的 **Event Credits 活动优惠券** 总金额大于该次会议活动的总费用，优惠券超出部分的金额将作废。



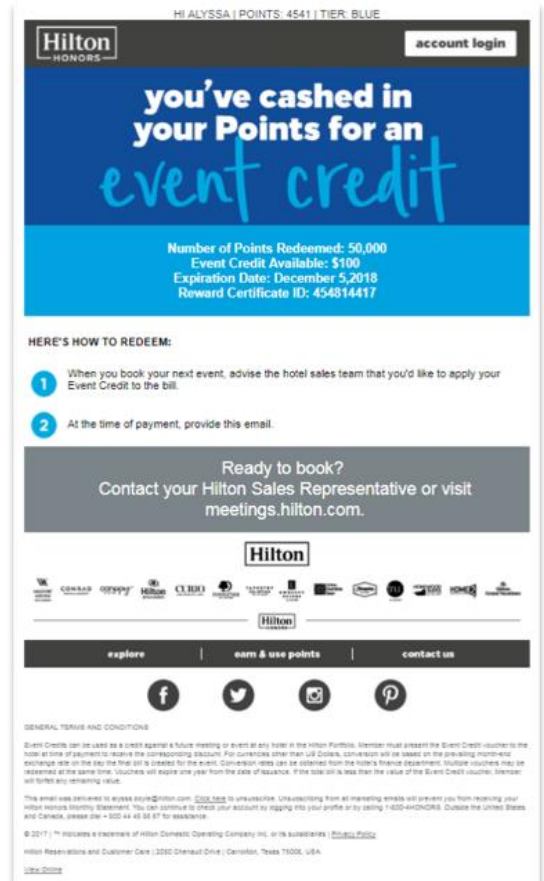
Event Credits 活动优惠券

用积分兑换 Event Credits 活动优惠券的方式

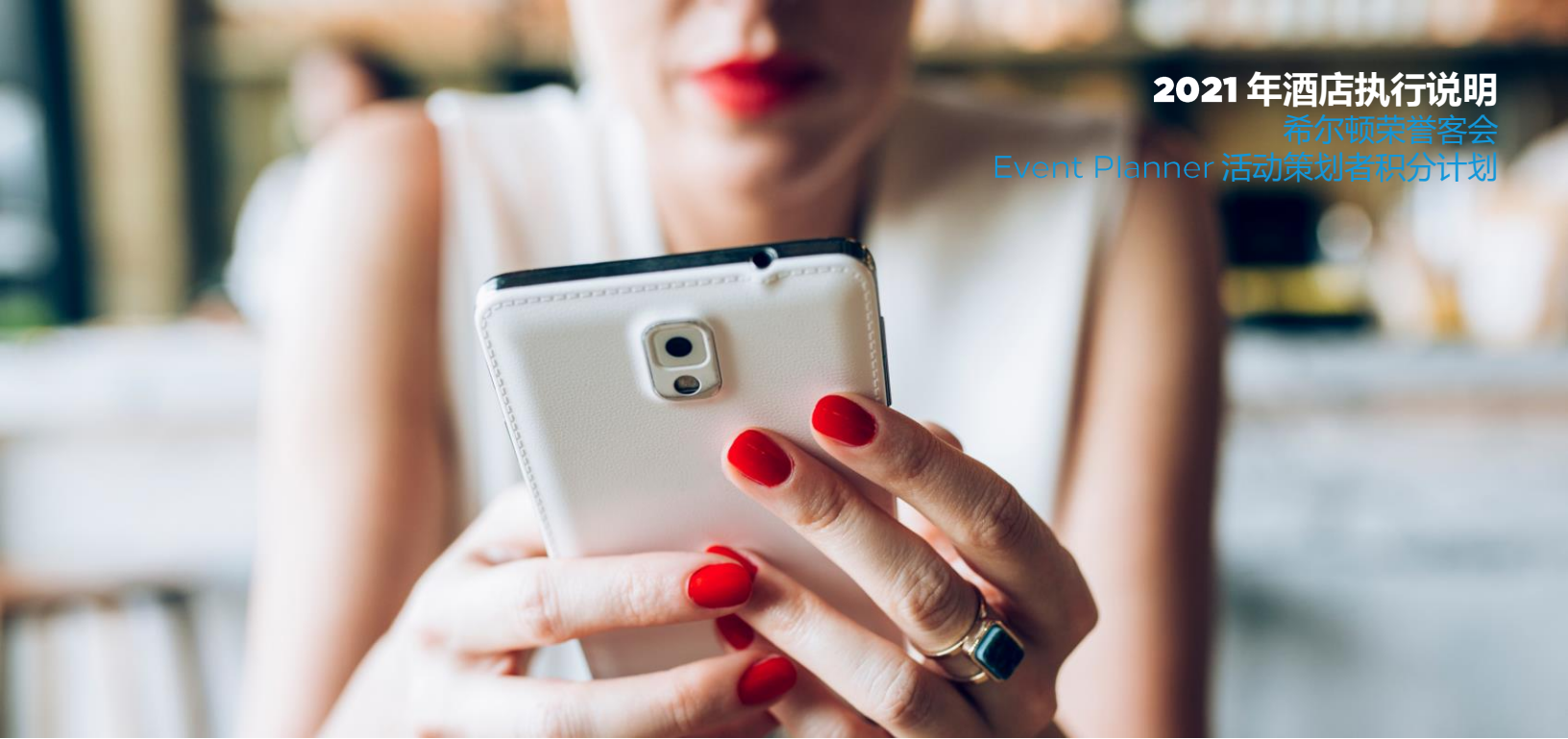
1. 客户联系希尔顿全球订房与客户服务中心 (HRCC), 要求兑换积分。
2. 希尔顿全球订房与客户服务中心 (HRCC) 通过电子邮件向客户发送希尔顿荣誉客会 Event Credits 活动优惠券, 内含一个特别奖励券ID号码。
3. 在付费时, 客户须向酒店出示对应价值的 Event Credits 活动优惠券的电子邮件。
4. 如果 Event Credits 活动优惠券金额不足以抵扣会议活动的所有费用, 客户须另行支付余额。
*在美国以外的酒店, 将基于举办会议活动最终账单出账日所在月份的月末普通汇率进行货币金额的换算。
5. 若客户使用的 Event Credits 活动优惠券总金额大于该次会议活动的总费用, 优惠券超出部分的金额将作废。

酒店处理 Event Credits 活动优惠券的方式

1. 酒店向客户收取抵扣 Event Credits 活动优惠券后账单上剩余部分的费用。Event Credits 活动优惠券可抵扣账单的任意比例。
2. 酒店填写《Event Credits 活动优惠券折现返还表格 (Event Credits Reimbursement Form) 》, 通过电子邮件发送至 reimbursement.support@hilton.com, 邮件主题中标明“Event Credits”字样和酒店的 Inn Code。
* 表格下载路径: Lobby > marKIT - Marketing Toolkit > Hilton Honors > Brand Resources > Event Planner
3. 对应的金额会加到酒店下一次的希尔顿荣誉客会账单 (Hilton Honors invoice) 中。



客户收到的
Event Credits 活动优惠券电子邮件



市场营销启动

marKIT 上提供更多资源和物料：路径：Lobby > My Applications > marKIT - Marketing Toolkit > Hilton Honors > Brand Resources > Event Planner

物料

执行说明

宣传单 (提供 12 种语言)

电子邮件签名横幅 (提供 12 种语言)

对客宣传 PPT 演示文稿

促销活动

旨在增加价值并于淡季增加预订的全球限时优惠。

每次促销活动都配有对应的全套市场营销物料，并向希尔顿荣誉客会数据库中的活动策划者发送促销信息，集团营销部门还会出资落实专门的数字媒体宣传计划。

酒店承担积分成本。

网站

此计划设有专门主页：HiltonHonors.com/eventplanner，其上列明了所有参加计划的酒店。
Meetings.Hilton.com 上也有位置明显的投放

HWS

电子邮件签名横幅 (可从 Lobby 中的 B2B 营销资源中心下载)

给予积分

酒店向客户提供 Event Planner 计划奖励积分的方式

1. 酒店应在全额收取会议活动费用后的一周时间内向客户提供积分。
2. 酒店在 Hilton Honors – Tally 上填写《Event Planner 活动策划者积分计划表格 (Event Planner Form)》。
 - 填写表格的团队人员须获得 IDM Administrator 的授权，才能访问 Hilton Honors – Tally。
 - 登录Tally的路径：Lobby > My Applications > Hilton Honors – Tally。
 - * 提交表格的辅助说明文件路径：Lobby > marKIT – Marketing Toolkit > Hilton Honors > Brand Resources > Event Planner
3. 如果提交成功，积分会立即自动记入客户的会员账户。如果提交过程中出现问题，会弹出窗口，提示哪些字段需要更正。

注意：如果要提交多个表格，可以点击“Create Another”复选框，以便加速提交流程。

酒店确认 Event Planner 计划奖励积分已记入客户会员账户的方式

1. 登录Tally：Lobby > My Applications > Hilton Honors – Tally。
2. 选择“Tools”工具按钮，然后点击“Search for Member”。
3. 输入会员账户号码，然后点击“Search”。
4. 进入会员账户后，点击“History”按钮，然后再点击“Transactions”。按照类型排序所有交易，查看对应记录，确认积分是否正确记入客户的会员账户。Event Planner 计划奖励积分会标记“Bonus”字样。

可访问如下路径，找到表格和与提交表格相关的工作辅助文件：

Lobby > marKIT – Marketing Toolkit > Hilton Honors > Brand Resources > Event Planner

联系方式

关于此计划的一般问题

如有关于此计划的一般问题，请发送电子邮件至 HonorsEventPlanner@hilton.com。

查阅有关 Event Planner 活动策划者积分计划的更多信息

获取此计划的相关物料，查阅《常见问题与回答》，下载《2020 年选择参加计划之条款与细则 (2020 Opt-In Terms and Conditions)》及其他资料，请访问如下路径：

Lobby > My Applications > marKIT – Marketing Toolkit > Hilton Honors > Brand Resources > Event Planner

若客户未收到应得的奖励积分，应联系谁？

客户应首先联系酒店，确认酒店是否已经提交表格。之后酒店可以按照此执行说明文件“给予积分”部分的内容，查看积分是否正确记入了客户的会员账户。

若酒店有关于 Event Credits 活动优惠券金额及付款方面的问题，应联系谁？

若有 Event Credits 活动优惠券使用方面的问题，请发送电子邮件至 reimbursement.support@hilton.com。

针对特许经营酒店的声明：本文件中的资料与信息由 Hilton Domestic Operating Company Inc. 公司(以下简称“希尔顿”)提供，仅做参考。希尔顿仅提供相关信息，并不提供法律咨询或其他专业咨询与服务。本文件中所含的信息基于希尔顿认为准确、可信的来源而提供。希尔顿采取了合理必要措施，确保此类信息准确。然而，希尔顿对信息的准确性并不提供保证。此资料由希尔顿为自有酒店与管理酒店的员工准备。此资料仅供特许经营酒店参考之用。就此类资料涉及的主题和问题应采取何种政策和落实何种程序，特许经营酒店拥有完全的自主控制权，包括设置对应的销售条款。希尔顿提供此类资料，并不表示意图就政策、程序或销售条款对特许经营酒店加以指导、监督或控制。基于以上原因，特许经营酒店如需了解法律合规方面的建议，应咨询己方律师或其他专业机构与人员。