

加入罗莱夏朵
国际精品酒店联盟
Relais & Châteaux
大家庭



内容目录

关于我们

罗莱夏朵的价值观与体验	4
罗莱夏朵全球会员	10
我们的组织	13

成为会员将为您带来哪些优势？

全球范围内的物业宣传和销售拓展	15
更好的传播	21
附加产品	24
让宾客流连忘返	25
时刻为会员服务	26
与其他会员携手共进	27

加入我们

入会标准	30
费用条款与细则	36
中央预定系统使用费用与佣金	39



我们?
是谁!



六十载 历史...

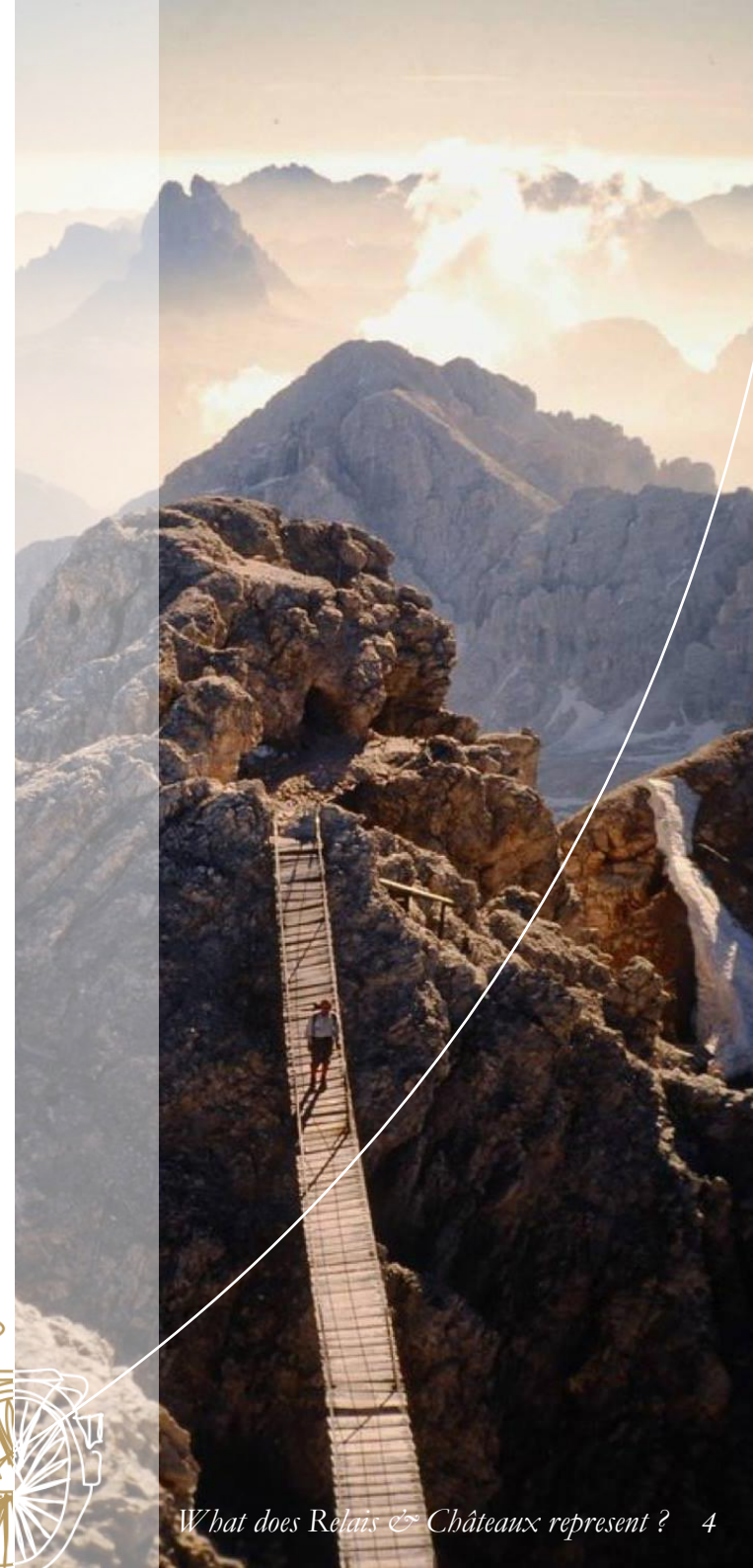
六十多年来，罗莱夏朵（Relais & Châteaux）在世界顶级酒店与餐厅中占有独一无二、不可动摇的一席之地。区别于连锁经营式，罗莱夏朵（Relais & Châteaux）是由64个国家，近530家精品酒店与顶级餐厅组成的联盟。

我们的历史充满传奇，一对心怀梦想的夫妇和他们的朋友共同接手了一家迷人的酒店及餐厅，然后齐心协力将他们对生活的热情分享传递开来。

尽管每家酒店及餐厅独立运营，各具特色，但所有会员都信奉同样的罗莱夏朵（Relais & Châteaux）价值理念。

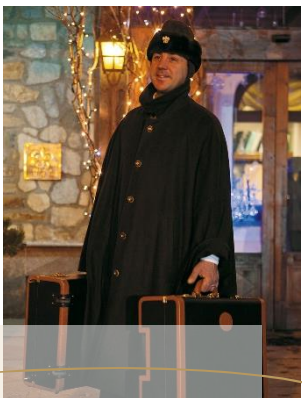
“罗莱夏朵就像一家法国风格的精美图书馆，里面的顶级藏书皆以生活之趣为名。”

Olivier Roellinger
法国 Maisons de Bricourt 的主人



罗莱夏朵 Relais & Châteaux 价值观与体验

尽管每家酒店及餐厅独立运营,各具特色,但罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 的所有会员都信奉同样的价值理念, 以下5种价值观和体验就是很好的诠释。



酒店主人乃灵魂

每家酒店的主人都精心布置酒店内部和周边的环境,为客人提供最热情的款待、最优质的服务和最美味的菜肴,这些无不体现着主人的特质与个性。整个酒店的氛围与主人的精神浑然一体,令您享受别具一格的体验。



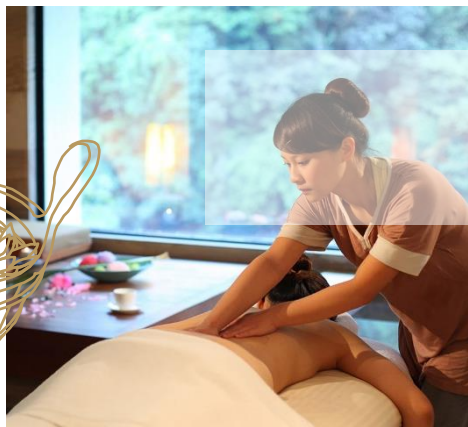
体验风土美食

就我们遍布世界的会员而言,各家酒店及餐厅的建筑风格、园林景观、娱乐休闲活动以及罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 名厨和优秀厨师团队精心烹饪的美味佳肴,都充分反映了当地的风土人情。



友谊通行证

每家酒店及餐厅都是独一无二的,但都拥有相同的核心价值观。它们为客人带来宾至如归的体验,同时唤起宾客探索罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 的其他成员的渴望与憧憬。



感官盛宴

罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 酒店及餐厅提供纯天然美食和优美的自然景致,唤醒您的感官和幸福感。无论是每天,或是在特殊的日子,您都可以在这里畅想美好时光。

唤醒生活的艺术

罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 价值理念的核心是:旅行的意义应该是发现生活的艺术所带来的快乐体验。罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 酒店及餐厅主人人们的终极目标久石让每位宾客都能感受到这种快乐。



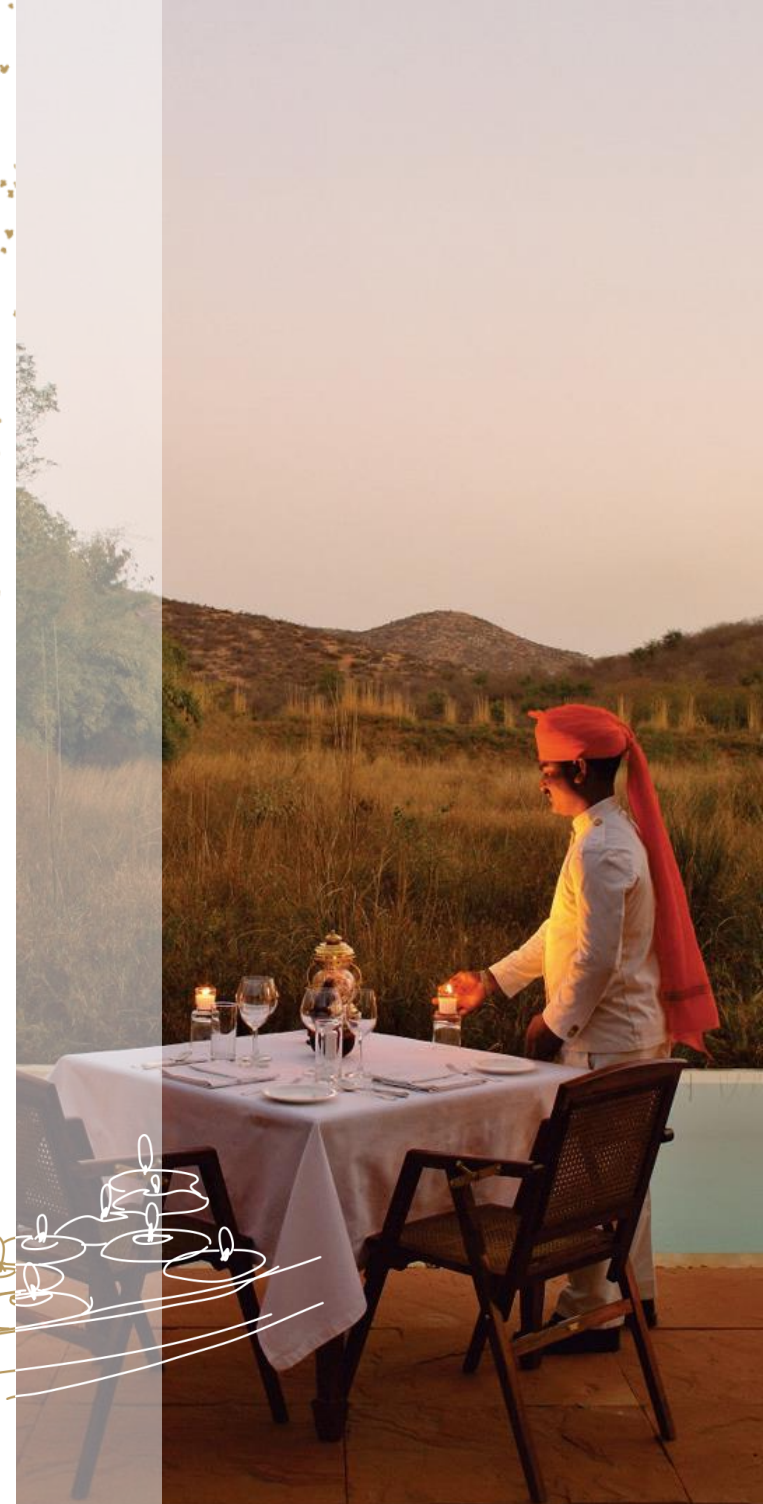
卓越品质

从我们遵循的价值出发，所有罗莱夏朵（Relais & Châteaux）会员均经过严格考量，符合ISO 17020质量体系的300多条标准。

我们在全球各地有10位评委，每位会员都将定期接受审核。

除此之外，客人每天留下的评论也会加强我们的质量监督机制。

罗莱夏朵（Relais & Châteaux）每年会收到来自客人的21,000 多份评价表。





我们的 承诺

—进化简史

用珍馐佳肴与热情之道构建更加美好的世界

在罗莱夏朵 (Relais & Châteaux)，我们致力成为精品酒店及餐厅行业的艺术家与代表。我们以身作则，将世界各地的丰富历史文化在酒店中传承，同时精心保护各地的珍馐佳肴。

作为有共同价值的联盟，我们是一个由名厨及酒店、餐厅主人组成的大家庭，所有成员有意识地选择遵循我们共同的目标及责任：保护并分享精品烹饪技术，摒弃任何可能影响品质的捷径。正是凭借真材实料的食材和烹调方法，我们才能真正将世界中美好的一切分享给大家；正是凭借不断地探索和坚定的新年，我们才能真正将人文世界表现出来、赋予它更加丰富的内涵。

不过，这种围绕品味的强烈感染力并不仅限于品味本身，也不仅仅源自餐盘，而是深植于我们致力经营的环境，以及对宾客最真诚而热情的招待。这正是罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 坚持珍馐佳肴和热情之道的根本原因，而这种坚持，能为我们的后代创造更加美好的未来。



保护世界珍馐佳肴和热情之道的多样性，让子孙后代记住并分享这两大传统的丰富内涵。

分享我们对一切美好事物的热爱。

携手创造更加人文化的世界。

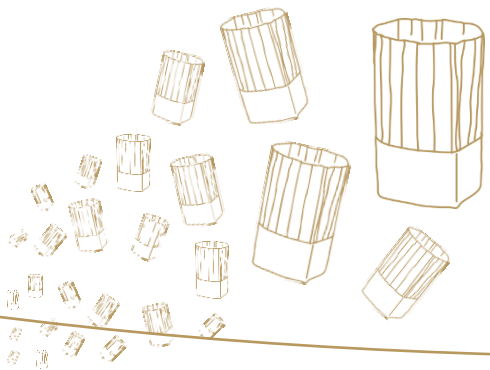


我们的 餐桌

罗莱夏朵（Relais & Châteaux）的成员包括世界各地五百多位最著名的主厨。

他们都有相同的诉求：用美食珍馐让更多人了解我们栖息的地球
拥有的多样饮食文化。

每间罗莱夏朵（Relais & Châteaux）餐厅都是独一无二的，它们以原创性著称，
用创新的手法让传统代代相传。



720 间罗莱夏朵餐厅

328 颗米其林星



丰富多彩的 饮食文化



DANIEL BOULUD

Restaurant Daniel, 美国

受全球最知名的大厨们公认，Daniel Boulud 和他的餐厅是餐厅届最高荣誉的代表。



GASTON ACURIO

Astrid & Gaston, 秘鲁

这家餐厅承载了主厨 Gastón Acurio 和 Astrid Gutsche 的美食梦想—与世界分享当代秘鲁佳肴。他们的菜式是对秘鲁传统的探索，深受当地生物多样性的启发。



KYUNGWON PARK

Si-Wha Dan, 韩国

在纽约和首尔受训，这位名厨将折衷和含蓄的美学呈现在艺术与定制的佳肴中。



ENRICO et ROBERTO CEREA

Da Vittorio, 意大利

Cerea 兄弟的菜肴融合传统做法和创新技巧，由新鲜、高品质的当季食材烹饪而成。



MAURO COLAGRECO

Restaurant Mirazur, 法国

这位意大利—阿根廷主厨在他的创意菜肴中向新鲜当季食材致敬。纯粹、简单的菜式，受到意法菜式影响的地中海佳肴，供世人共赏。



SÉBASTIEN et MICHEL BRAS

Restaurant Bras, 法国

父子两代遵循相同的美食宇宙，同以最高标准和纯粹性要求手下的美食；他们的美食一直在对更好的追求中不断进化。

530 个会员
遍布 64 个国家

精品酒店

名厨—餐厅主人

74 家独立餐厅

平均 28 间房间 / 会员

22,000 名雇员



会员网络 发展

我们的职责包括不断充实联盟，邀请与我们共享罗莱夏朵（Relais & Châteaux）
高品质价值观的成员加入：

平均每年，我们有：

34 位新成员加入大家庭

26 个会员离开我们的联盟

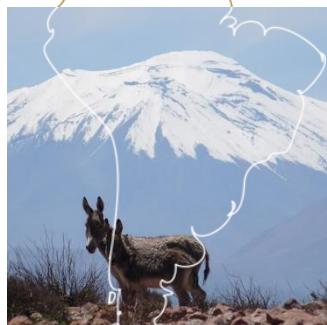
150 间物业在罗莱夏朵（Relais & Châteaux）会员发展框架内接受审核
(包括初审和正式申请)



罗莱夏朵 目的地



北美洲
82 家会员



南美洲
22 家会员



法国
144 家会员



非洲 & 地中海
26 家会员

欧洲
207 家会员



亚洲和大洋洲
49 家会员

我们的 组织

总部团队

位于巴黎的总部，由家组成；
团队致力于为会员提供更好的服务；
为他们提供专业支持，协助每家业主成功运营。

(市场拓展, 电子商务, 销售,
支持与应答, 会员服务)

本地团队

本地代表，与总部团队密切合作，为其服务区域内的会员提供更加具体的服务。
每位会员都有对应的代表，他们服务的本地办公室致力于
推广并协助区域内的会员。

我们在世界各地有21位代表，14个办公室致力于提供以上服务。



作为会员

您将如何
受益？



重要数据

36

家2015新增会员酒店/餐厅

22,000

名雇员

€18

亿欧元全球营业额

€1800

礼盒销售额

€9600

万欧元 (+ 22%) 的预定营业额

63

条“幸福之路”

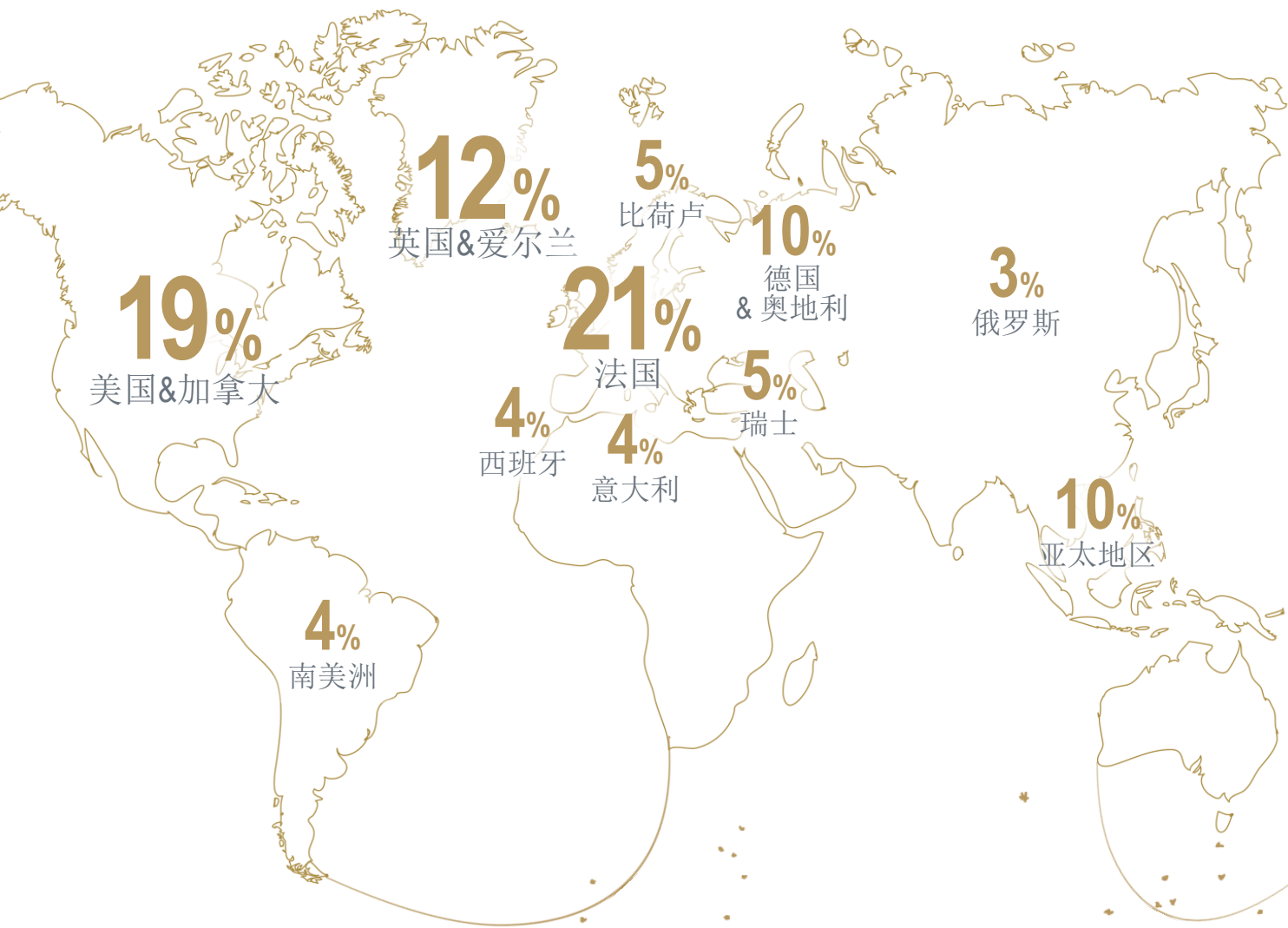
14

款创意礼盒

236,000

次通过iPad与iPhone客户端的应用
程序下载
评分4.5 (满分5分)

2013 罗莱夏朵 宾客分布图



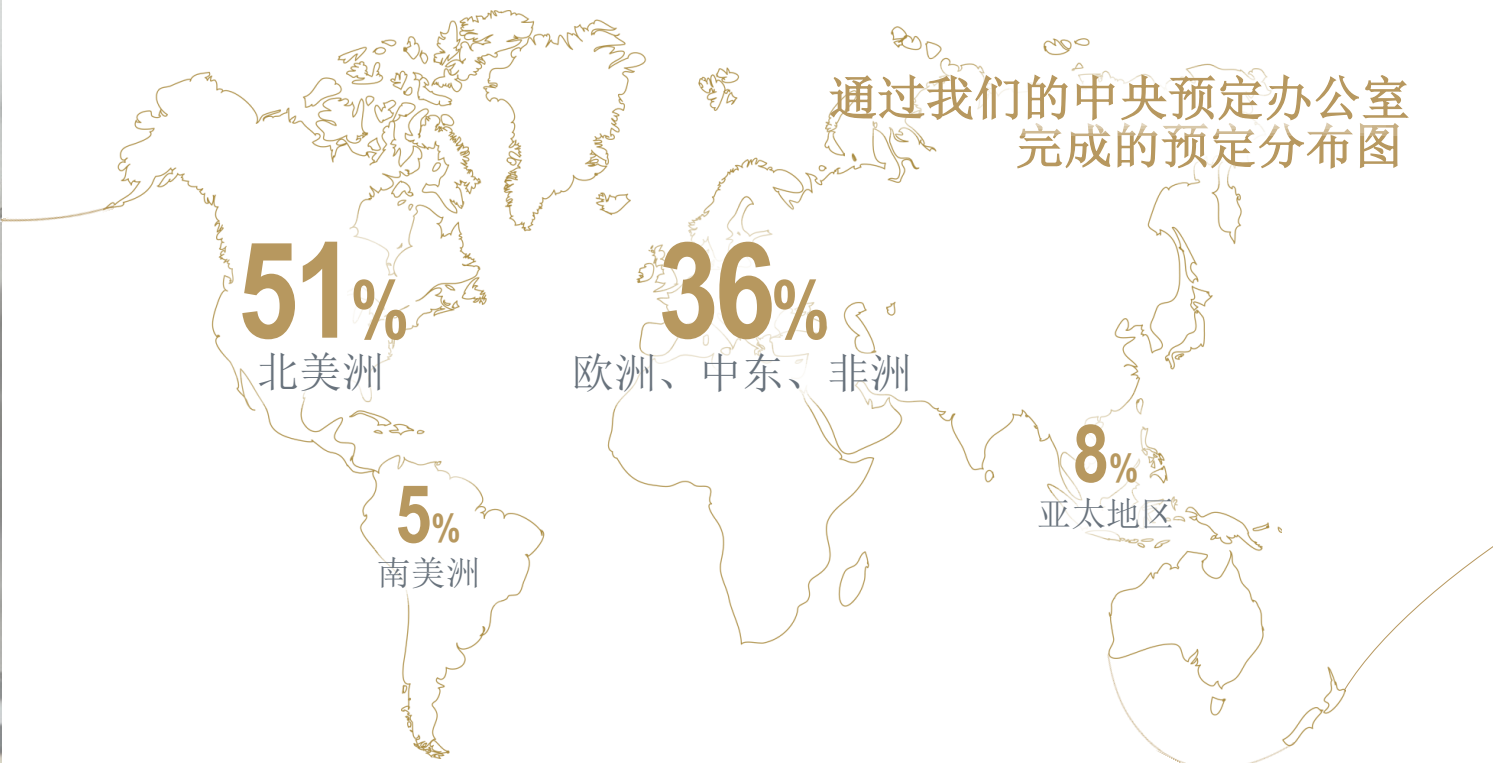


中央

预订系统

销售总量: 2013至2014年, 9600万欧元
增长: 2014年增长22%
超过51,000次预定
超过112,000 晚预定
SynXis: 中央预定系统

3 大预定渠道:
旅行社/全球分销系统
呼叫中心
网站, 移动应用



创意礼盒系列

创意礼盒系列是由我们的物业主人和名厨
心手相赠的艺术生活体验

销售量（截至2014年6月底）：
EUR 1840 万欧元

增长：（+8%新系列）

一个系列专为内部销售渠道设计，（罗
莱夏朵业主，网站rc.com，销售部）；
另一个系列专为零售准备（FNAC 及其
其他品牌）。

14 个礼盒，三种享受（美食艺术，酒店
住宿，体验项目）

价值 EUR 169 至 EUR 1,220
供两人两年内使用。

两个系列专为瑞士及比利时、荷兰、
卢森堡定制。

通过我们的会员进行发行与销售。

创意礼品卡从100欧元起，货币可选瑞
士法郎、美元与英镑。



推广

每年，罗莱夏朵都邀请会员参加专业行业会展，保证联合推广他们的物业及品牌。

2013至2014年，25个推广活动在世界各地组织展开，保证会员们接触到专业旅游业工作者和媒体代表。

路演与会展组织是我们推广会员的辅助服务。

ILTM国际豪华旅游博览—戛纳

ILTM国际豪华旅游博览—上海

PURE 生活体验展 — 马拉喀什，摩洛哥

VIRTUOSO TRAVEL MARKET 大师旅游展

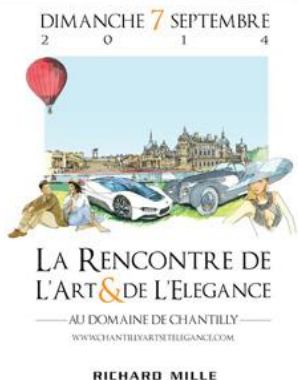




美食活动

罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 的名厨们一直在创造各种机会
与世人分享精湛的技艺与对美食艺术的热爱。

联盟成立60周年之际，世界各地组织了200多次美食活动庆祝这一盛事
(美国、欧洲、上海、悉尼.....)



“生活的艺术”活动

150场名厨四手飨宴

美食艺术节

在法国瓦纳斯 (VONNAS) 举行的60周年庆典



电子推广

100,000
iPad 应用下载

136,000
iPhone 应用下载

560,000
每月网站访问



20,000
关注者



58,000
粉丝



200,000
次浏览



60% 收入来自电子渠道
(EUR 5900万 / EUR 9600万)

所有移动设备适用
(新 iPad 和安卓系统应用)

7 种语言 (新增: 俄罗斯与巴西语)

社交平台增长迅猛



出版物

我们的新书:《品味世界》,邀您共赏最美的旅程。

我们的业主与名厨是传递他们物业性格的最佳代表,在他们的带领下我们的客人将领略世界各地最美、而独一无二的景致。

《品味世界》



《旅行日志》



旅行地图



200,000
册 (分两年出版)



300,000
份 / 每年

160,000
份

10
个版本

5 种语言:



63 条幸福之路





新闻办公室

我们的国际新闻办公室网络是世界各地沟通的重要桥梁和保证。
14个办公室由位于巴黎的传播总部统领。

他们的职责是向重要媒体推广罗莱夏朵品牌（Relais & Châteaux）以及所有会员物业。

6,627
篇文章 / 年

9 millions €
广告价值

3.7 billion
联系人



我们的增值 产品

别墅及家庭旅馆, 幸福之路,
商务休闲会所及Spa目的地:
罗莱夏朵保证我们的客人享受
前所未有、与众不同、独一无二的体验。

别墅 & 家庭旅馆

85 间家庭旅馆遍布全球, 满足客人对
私密空间的一切需求。

幸福之路

64条传奇路线, 超过20个国家, 由知名大使支持。

商务休闲会所

在世界200多个绝美地点, 选择独一无二的专享体验以及细
致贴心的一流服务。





我们的客人

每年接待180万 / 词客人

平均年龄: 47 岁

85% 将罗莱夏朵作为休闲享受的第一选择

世界各地都有极高品牌忠诚度: > 60%

持续的沟通

新闻信

486,000 个联系人

BtoB, BtoC, 5C 目标人群

每年3 百万邮件, 用6种语言发送

5C俱乐部的客人

11,000 名5C俱乐部会员



每年 15-20 晚住宿

50% 俱乐部会员持有美国运通Centurion卡
(平均年收入超过 130 万美元)

平均每次停留时间: 3.8 天

会员服务

我们的14位代表分布全球，保证联盟与会员的密切沟通，提供建议与支持，达到会员的期许。

我们的任务

基于联盟提供的服务，最好地定制、协调与您的互动，提供最合适有力的支持。

确保为全球21个分会的530家会员企业提供充分的市场推广。

增进会员与联盟之间的家人情谊与归属感。

发展全球22,000名雇员的专业度与技能。



罗莱夏朵 合作伙伴

品牌形象合作伙伴

罗莱夏朵 (Relais Châteaux) 多年来受到诸多成功品牌的支持。这些国际合作伙伴与罗莱夏朵相辅相成，与联盟及其他品牌开展合作项目（生活的艺术，文化项目等等）。这些活动都与我们的定位与价值观相符，在我们的目标市场中影响力深远。

商业合作伙伴

跨市场活动
“B2B” 和 “B2C” 均有涉及
合作伙伴包括：
美国运通，Visa，银海游轮

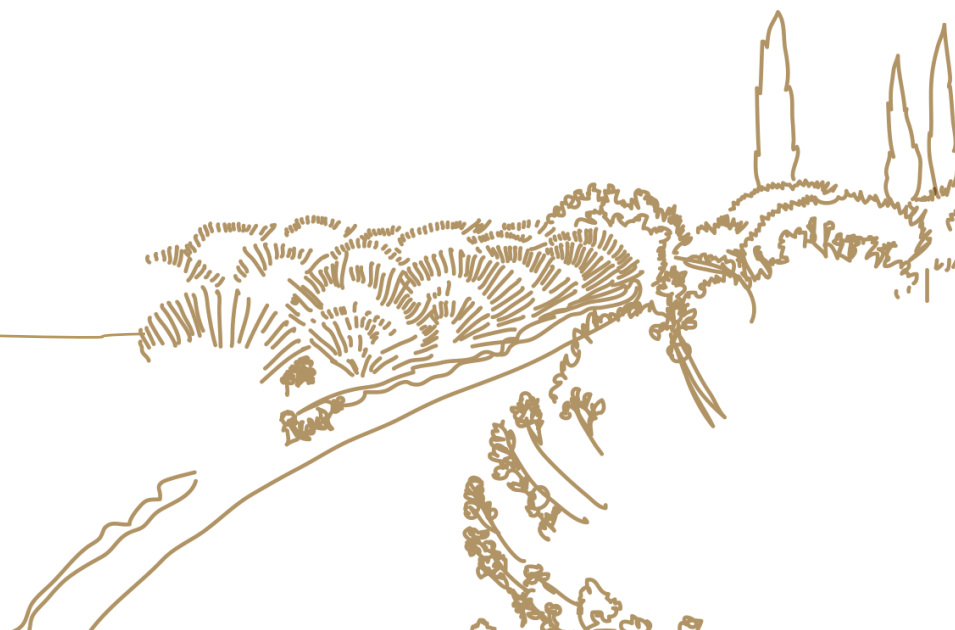
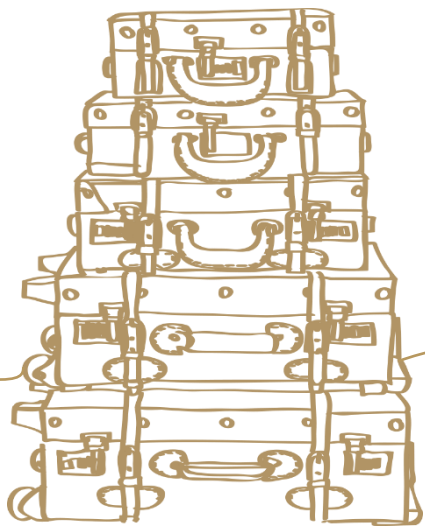


加入
我们



罗莱夏朵 *Relais & Châteaux*
会员要求

2014 / 2015



您可以申请 哪些会员状态？

根据联盟条款的第六条，
罗莱夏朵（Relais & Châteaux）有两种会员。
联盟会员可以申请其中一种，或同时享有两种状态。

酒店—餐厅 会员

罗莱夏朵 Relais & Châteaux

名厨—餐厅 会员

罗莱夏朵 Relais & Châteaux



重要信息

1 任何物业申请加入罗莱夏朵（Relais & Châteaux）之前，均需保证已有一年由同样的业主和（或）总经理运营时间。但是，若候选物业充分达到加入联盟的各种条件，并且在营业期间可以安排并满足各项现场审核需要，董事会也可能会破例接受该物业加入联盟。

2 候选物业必须遵守联盟的准入《品质保障准则》，其精神应与罗莱夏朵（Relais & Châteaux）的创立价值、精神和灵魂相符。

3 物业不得属于其他罗莱夏朵（Relais & Châteaux）竞争组织或酒店连锁；若物业已是其他组织的成员，需在成为罗莱夏朵（Relais & Châteaux）正式会员之时终止其他的会员身份。

从申请到批准

如果物业达到所有入会条件和款项，将进入以下流程：

1 文件准备

物业需向罗莱夏朵精品酒店联盟（Relais & Châteaux Association, 58/60 rue de Prony, 75017 Paris, France）邮寄会员申请文件，包括以下：

一封申请信，陈述业主希望加入罗莱夏朵（Relais & Châteaux）的意愿与缘由，并由业主亲笔签字；

详细介绍物业的个性、特征（包括地理位置，独特性，物业的历史等等）

2 确认入会条件与款项

基于这份文件，候选物业将获得通知申请是否被采纳。若申请获得接受，联盟将要求物业提供更多附加支持材料，这些材料都将成为官方申请文件中的一部分。

这份申请文件包括一份参与25分财务质量评定体系文件（请参考财务相关款项）该体系中每1分的价值由董事会每年进行更新，围绕€72.79上下浮动。



从申请到批准

3 甄选

接下来需要的申请文件包括：The follow-up of the application file will be as follows:

由 Network Commission（网络拓展委员会）出具的深度评定书

一次或多次匿名官方质量评定

一份总结报告

与业主深度交谈，确认物业的精神与业主的决心，以及明确意愿遵循罗莱夏朵（Relais & Châteaux）的价值。

4 董事会做出决定

董事会将根据收到的文件与材料，匿名质量审核以及业主深度访问决定是否接受物业的入会申请。候选物业将在第一时间收到董事会发的书面通知。。



成为正式会员

讲演

每年11月，我们都在罗莱夏朵年会（Rendez-Vous Relais & Châteaux），新一年的国际导览手册公布之际，正式宣布加入联盟的新成员。

中央预定系统 和其他联盟提供的服务

正式公布后，新会员将开始享受联盟提供的所有服务，包括中央预订系统和信息办公室，礼品卡，特享优惠，以及市场拓展服务。所有项目展开之前，也应考虑不同项目需要的培训、重新配置、以及联盟及其附属网站、系统信息更新所需时间。

有其他组织会员身份的新会员

新加入联盟的物业，若已有其他竞争组织的会员身份，应向我们发送一封退出组织书的副本。这里的其他组织会员身份包括任何酒店市场组织。若取消会员身份需要一段时间，即在此期间内物业仍然保持原有会员身份，那么该物业将无法成为罗莱夏朵（Relais & Châteaux）会员。物业应在一段通知时间内取消所有与这些机构的会员关系，而这段通知时间不应超过两年。（请参考《流程规章》第三条，申请流程）



成为正式会员

连锁酒店业主企业

罗莱夏朵国际精品酒店联盟（Relais & Châteaux）是一个由独立物业组成的联盟。但是，我们的一些会员也属于其他酒店集团，这些集团必须同时达到严格的条款和情况（参考：《流程规章》，第八条，第四款）。

会员身份及质量审核

在定期审核会员提供的服务的框架内，所有联盟的会员都应至少三年接收一次审核。每个季度的客人反馈表以及其他服务反馈情况将成为附加评定材料。若会员在这些不同质量渠道未能达到标准，可能会被董事会取消会员资格。若会员没有达到其他不同联盟标准，也有可能被取消会员资格。

财务条款和条件

请参考以下文件



财务条款

2014 - 2015

正式加入会员的条件之一是统一遵守《联盟财务程序规章》
(Financial Rules of Procedure of the Association)

候选业主

候选业主需支付价值25个基点的申请、质量审查费用。

会员

1. 入会费用 (加入联盟第一年支付)

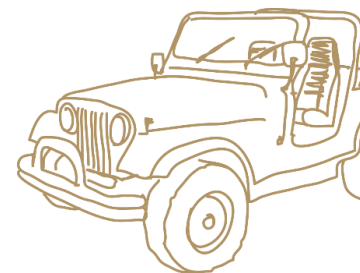
140 基点, 酒店—餐厅罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 物业 (即: EUR 10,190.60 不含税)

35 基点, 名厨—餐厅罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 物业 (无住宿服务), 年营业额超过200万欧元 (即: EUR 2,547.65 不含税)

10 基点, 名厨—餐厅罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 物业 (无住宿服务), 年营业额低于200万欧元 (即: EUR 727.90 不含税)

2. 保证基金捐款 A GUARANTEE FUND CONTRIBUTION (加入联盟第一年支付)

25.14 基点, 入会时即可支付



财务条款

2014 - 2015

会员

3. 年度全球会员会费

会费计算基本方式：为了便于计算会费，每一家酒店物业以108点为计算基点（举例：7,861.32，不包括税款）

酒店—餐厅 罗莱夏朵（RELAIS & CHÂTEAUX）物业

每间有房间的酒店物业在计算会费时，每个普通房间按4点计算，套间或公寓按6点计算。房间数量以每年为次年联盟手册收集的年度信息问卷为准。

以一间有20个房间和9个套间的物业为例，会费计算方法为：
 $(108 + 4 \times 20 + 6 \times 9) \times 72.79 = \text{EUR } 17,615.18$ （不含税）

名厨-餐厅 不含住宿的罗莱夏朵（RELAIS & CHÂTEAUX）

每间名厨—餐厅 罗莱夏朵物（RELAIS & CHÂTEAUX）物业，如果年营业额超过200万欧元，会费将降至90基点，即

$90 \times 72.79 = \text{EUR } 6,551.10$ （不含税）

对其他不包括住宿的“名厨—餐厅”类物业，根据每年递交的说明，若年营业额低于200万欧元，会费将降至60基点，即

$60 \times 72.79 = \text{EUR } 4,367.40$ （不含税）





财务条款

2014 - 2015

会员

4. 年度区域代表费

年度区域代表费为全球会员年费的10%
(请见第三条)

5. 年会会务费

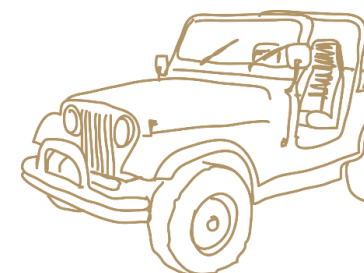
所有会员都应参与罗莱夏朵年会期间与会。每位会员需承担会费，并同时支付会员年费。

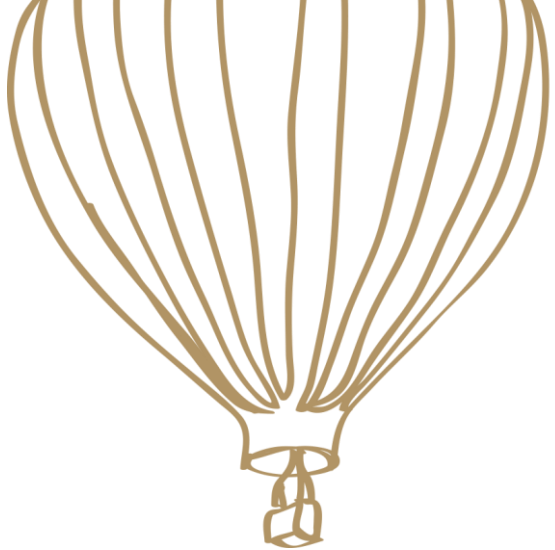
会费每年由董事会修订，参考标准为14个基点（如：EUR 1,019.06 不含税）

6. 参与资助媒体计划

每年，我们要求每位联盟的酒店会员参与资助媒体计划。

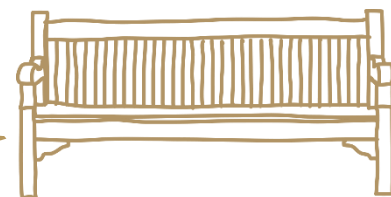
所有在此提到的费用都根据基点系统计算，每个基点的价值每年由董事会修订，参考价值为€ 72.79. 所有费用计算方法：基点数量乘以单个基点价值。





罗莱夏朵
中央预定系统
收费与佣金

2014 / 2015



中央预定系统

收费与佣金

2014 - 2015

程序与维护费用

1. 程序费用

每位会员EUR 700，不含税。

这些费用每年可能会有所浮动，将反映在账单中。

2. 年度维护费用

每位会员EUR 600，不含税(或每个月 EUR 50，不含税)。

这些费用每年可能会有所浮动，将反映在账单中。

人工预定系统费用

语音(呼叫中心，罗莱夏朵之家，R&C Maison, GSA)

7% 人工费，根据预定 / 住宿价格计算（价格依据系统加载价格）

GDS / IDS

5% 人工费，根据预定 / 住宿价格计算（价格依据系统加载价格）

GUEST CONNECT FLEX CORPORATE (www.relaischateaux.com)

4% 人工费，根据预定 / 住宿价格计算（价格依据系统加载价格）

GUEST CONNECT/FLEX SHARED

物业网站—免费

CHANNEL CONNECT (Hotel contracted OTAs)

每单EUR 3.50

移动设备预订平台（罗莱夏朵应用）

4%人工费，根据预定 / 住宿价格计算（价格依据系统加载价格）

共享移动设备预订平台

物业移动网站 / 应用—免费



预定费用与佣金 按预定渠道分类

2014 - 2015

预定渠道	预定费用	佣金 (旅行社和 / 或其他商业供应商*)
语音 (呼叫中心, 罗莱夏朵之家, R&C Maison, GSA)	7%	8% 5% 打包服务
GDS / IDS	5%	8% 5% 打包服务
Guest Connect Flex Corporate 罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 网站	4%	8% 5% 打包服务
Guest Connect/Flex Shared 物业网站	FREE	8% 5% 打包服务
Channel Connect 酒店合作 OTA 供应商	EUR 3.50 每单	依据OTA服务供应商与会员签订的合 同中对佣金的协定
移动设备预订平台 罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 应用	4%	8% 5% if package
移动设备预订平台 物业移动网站 / 应用 - 免费	免费	8% (旅行社) 5% 打包服务

资金流动与结算

2014 - 2015

	商务供应商 罗莱夏朵 (RELAIS & CHÂTEAUX)	罗莱夏朵 (RELAIS & CHÂTEAUX) 销售代表 及旅行社代表
预定费用	由罗莱夏朵预定系统 (Relais & Châteaux Reservations) 出具账单, 费用将转给预订系统操作员, 用于支付技术开销	由罗莱夏朵预定系统 (Relais & Châteaux Reservations) 出具账单, 费用将转给预订系统操作员, 用于支付技术开销
佣金	由罗莱夏朵预定系统 (Relais & Châteaux Reservations) 出具账单, 费用将用来支付市场活动开销	费用由会员直接支付给罗莱夏朵 (Relais & Châteaux) 销售代表或旅行社代表, 用于支付市场活动开销。

*在此提到的预定费用与商务供应商佣金不含税金 (根据具体费用由客户支付)。根据相关法令, 将提供增值税 (VAT) 发票。佣金根据会员提供的《标准价格》分别为8%或5% (打包服务) - 会员可根据其意愿, 调高佣金比例。我们不接受双重佣金 (旅行社+罗莱夏朵商务供应商), 每单只会产生一次佣金。