

点评功能竞品分析

I. 项目背景	2
II. 竞品概述	2
III. 竞品目标功能对比	3
3.1 点评入口	3
3.2 点评详情页	4
3.2.1 详情页框架	4
3.2.2 点评详情	5
3.3 多语言点评	6
IV. 竞品分析与总结	7
V. Trip.com玩乐点评功能规划	8

I. 项目背景

Trip.com当地玩乐计划推出点评功能，旨在帮助用户通过“看评价”在购买前全面客观地了解旅游产品，通过“写评价”在购买后表达自己对所购产品的满意程度。由于资金限制，本次竞品分析暂时仅关注用户“看评价”这一部分。通过对比三个应用现有的点评功能（点评入口、点评详情页、多语言点评），提出玩乐点评复用Trip.com酒店点评体系的可行性及未来点评功能的规划。

II. 竞品概述

 Trip.com	 KLOOK	 GetYourGuide
Trip.com作为OTA，提供机票、酒店、火车票及当地玩乐的在线预定服务。	KLOOK客路是亚太领先的旅行体验预订平台。提供世界各地上万种值得尝试的目的地玩法与服务。	GetYourGuide是一个在线预订平台。帮助第三方公司展示旅行产品，帮助用户搜索和预定旅游经历。
Easy way to go	Yours to explore	Love where you're going
App Store 月平均下载量：1.6K 应用评分：4.8/5.0 (5.4K 打分) Google Play 月平均下载量：2.9K	App Store 月平均下载量：949.2 应用评分：4.9/5.0 (104打分) Google Play 月平均下载量：1.5K	App Store 月平均下载量：5.1K 应用评分：4.4/5.0 (144打分) Google Play 月平均下载量：2.6K
当前版本：6.5.0 最近更新日期：2018/06/22	当前版本：4.5.1 最近更新日期：2018/06/30	当前版本：3.0.3 最近更新日期：2018/06/24
主要流量分布：日本16.85%、台湾12.56%、香港12.01%、中国大陆8.34%、美国8.32%	主要流量分布：台湾34.23%、香港15.94%、新加坡9.01%、越南6.03%、美国5.22%	主要流量分布：德国、法国、加拿大、英国
Twitter 粉丝: 21.4K Facebook 主页关注者: 453K	Twitter 粉丝: 2.2K Facebook 主页关注者: 1059K	Twitter 粉丝: 5.8K Facebook 主页关注者: 134K

III. 竞品目标功能对比

3.1 点评入口



- 2个点评入口：1个位于酒店名字下方；1个位于商品详情下方
- 上方点评入口展示商品综合评分、**满意程度**、点评总数
- 下方点评入口展示**最近一条好评**、点评用户的头像、用户名、**评论分数及满意程度**

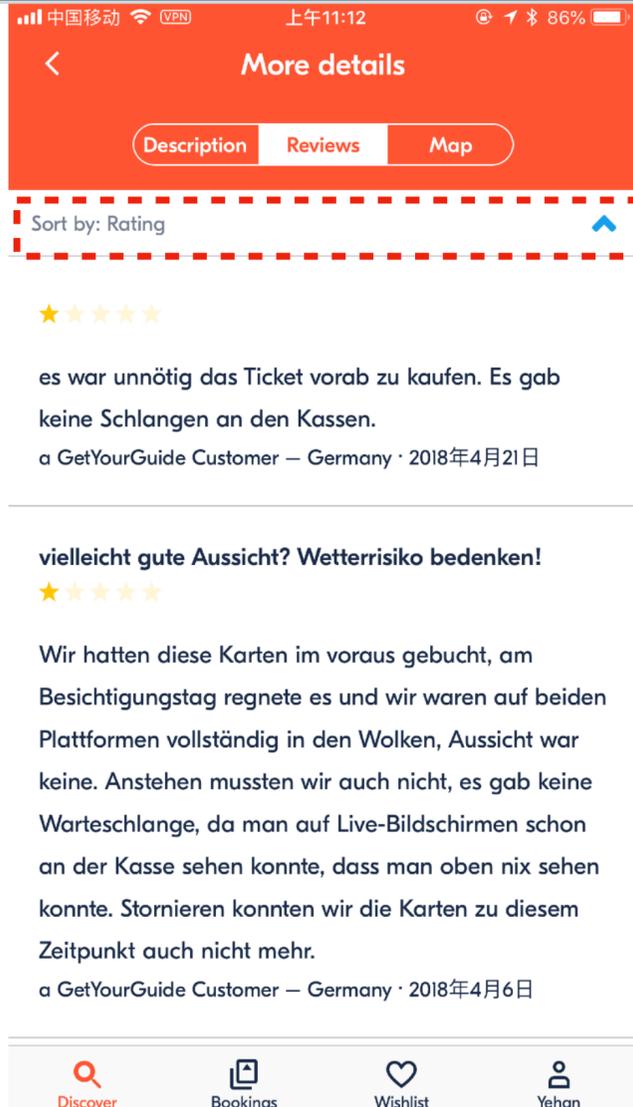
- 1个点评入口，位于商品详情上方
- 展示商品综合评分、**综合星级**、点评总数
- 展示**最近一条点评**、点评用户的头像、用户名、**点评星级、点评时间**

- 1个点评入口，位于商品详情下方
- 展示商品综合评分、**综合星级**、点评总数、**点评星级分布**
- 展示**最近三条点评**（含标题和详细内容）、点评用户名、**用户来自国家、点评时间**

III. 竞品目标功能对比

3.2 点评详情页

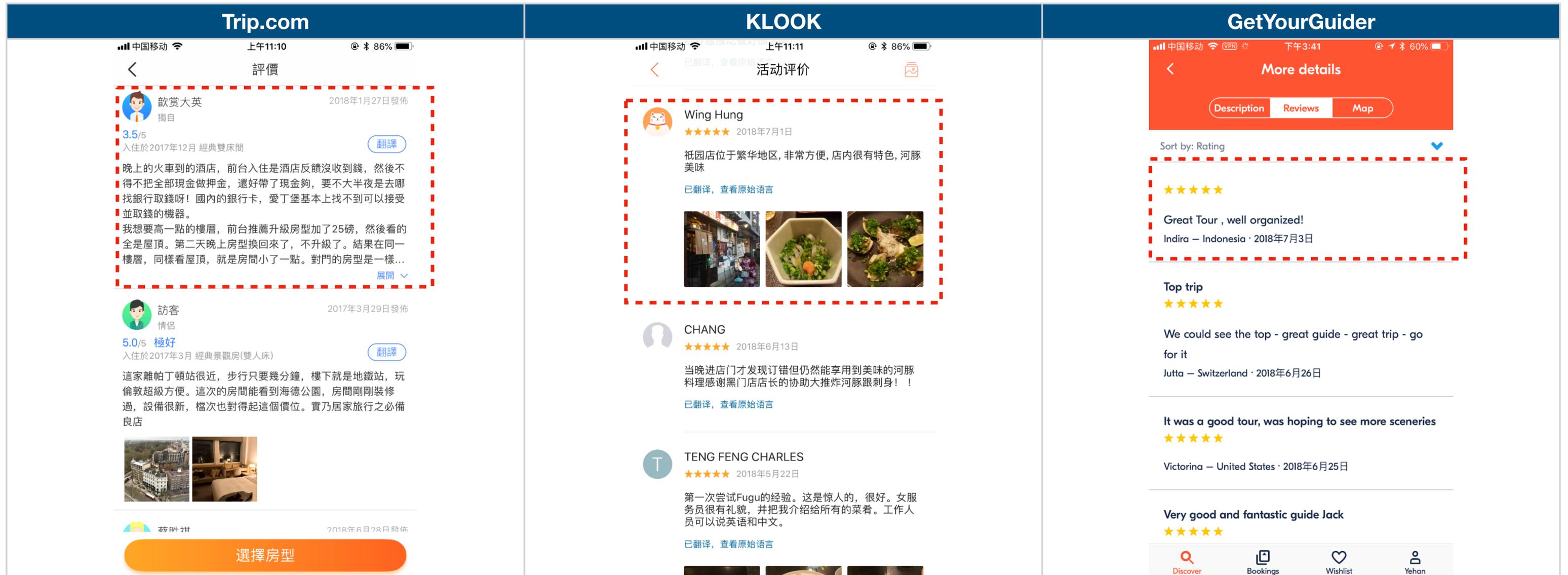
3.2.1 详情页框架

Trip.com	KLOOK	GetYourGuider
 <p>Screenshot of Trip.com review page. The page displays a 4.5/5 rating, categories like 'cleanliness', 'service', 'facilities', and 'location', and a 'Choose room type' button at the bottom.</p>	 <p>Screenshot of KLOOK review page. The page displays a 5-star rating, a user profile 'Wing Hung', and a gallery of food photos.</p>	 <p>Screenshot of GetYourGuider review page. The page displays a 5-star rating, a user profile 'a GetYourGuide Customer', and a 'Sort by: Rating' filter.</p>
<ul style="list-style-type: none">• 含综合满意程度，综合评分，多个评价维度• 支持用户按旅行类别、评价标签筛选评价• 全部评价默认按发布时间倒序展示• 底部有快速预定按钮	<ul style="list-style-type: none">• 详情页无综合评分• 支持用户查看评论图集• 全部评价默认按发布时间倒序展示	<ul style="list-style-type: none">• 支持用户按评价星级排序评价• 不支持点评配图• 全部评价默认按发布时间倒序展示

III. 竞品目标功能对比

3.2 点评详情页

3.2.2 点评详情



- 显示点评用户的头像、用户名、**出行类型**、评价发布日期、**商品使用月份**、**套餐类型**
- 支持评论配图（最多展示**8张图**）
- 默认展示前**7行**评价，超出部分自动折叠；用户可按“展开”查看完整评论

- 显示点评用户的头像、用户名、评价发布日期
- 支持评论配图（最多展示**6张图**）
- 默认展示完整评价

- 显示点评用户名、**来自国家**、评价发布日期
- 不支持评论配图
- 默认展示完整评价（含评论标题和评论正文）

III. 竞品目标功能对比

3.3 多语言点评

Trip.com	KLOOK	GetYourGuider
 <p>The screenshot shows the Trip.com app interface for reviews. It features a list of reviews in Chinese. A red dashed box highlights a review in English: "Close to transportation for hop on hop off tours and places to eat. The concept and presentation of ARTea was fun and exciting: sandwiches and cakes were presented in an art box and were tastefully presented. Breakfast has a massive choice for the continental or you can upgrade for a freshly made full English."</p>	 <p>The screenshot shows the KLOOK app interface for reviews. It features a list of reviews in Chinese. A red dashed box highlights a review in Chinese: "祇园店位于繁华地区, 非常方便, 店内很有特色, 河豚美味". Below the review is a button that says "已翻译, 查看原始语言".</p>	 <p>The screenshot shows the GetYourGuider app interface for reviews. It features a list of reviews in German. A red dashed box highlights a review in German: "es war unnötig das Ticket vorab zu kaufen. Es gab keine Schlangen an den Kassen. a GetYourGuide Customer – Germany · 2018年4月21日".</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 点评入口及点评详情页均优先展示与App系统语言相同的评价 • 默认展示评价原语言, 用户可点每条评价右上方的翻译按钮, 评价自动翻译成App系统语言 	<ul style="list-style-type: none"> • 点评入口及点评详情页均优先展示与App系统语言相同的评价 • 默认将不同语言的评价翻译成用户App系统语言, 用户可点每条评价下方的按钮查看原始语言的评价 	<ul style="list-style-type: none"> • 无点评翻译功能、按点评发布的时间倒序直接展示原始语言的用户点评

IV. 竞品分析与总结

点评入口：帮助用户建立对商品的第一印象			
场景	用户对某商品有一定兴趣，进入商品详情页，快速地扫览商品相关信息，初步了解商品		
对象	全部用户		
App	Trip.com	KLOOK	GetYourGuide
优点	1.酒店评价体系复用至玩乐、开发成本低	1.信息量和表现形式相对合理，值得参考	1.评价星级分布图直观地展示了用户的满意度分布
缺点	1.商品详情页含两个点评入口，可能分散了用户注意力 2.缺乏分数可视化，用户获取初印象耗时长 3.默认展示最近一条好评，可能不够客观	1.默认展示最近一条评论，可能由于评论的偶然性而影响销售	1.所占版面过大
点评详情页：帮助用户全面客观的了解商品，刺激用户下单			
场景	用户对某商品很感兴趣，进入点评详情页，希望更全面客观的了解商品		
对象	有一定购买意向的用户		
App	Trip.com	KLOOK	GetYourGuide
优点	1.综合评价功能完善，结构清晰有序 2.关键词筛选方便用户筛选关心的问题 3.底部快速预定按钮方便用户看评论后快速下单	1.页面简洁明了，可能符合国际用户审美和用户习惯	1.支持评价按星级排序，方便查看好评和差评
缺点	1.酒店评价体系复用时需要根据玩乐产品的实际情况调整，如：玩乐模块，“旅行类别”可能不需要	1.不支持评价筛选，对于评价较多的产品，用户难以快速找到自己关心的问题	1.评论含标题和正文部分，导致排版稍显混乱
多语言点评：让任何语言的用户都能看到丰富全面的商品评价			
场景	国际化应用，不同语言的用户购买同一商品，评价内容含多种语言		
对象	全部用户		
App	Trip.com	KLOOK	GetYourGuide
优点	1.用户手动点击“翻译”按钮后翻译评价内容。评价页面默认直接展示原始内容，加载速度更快	1.默认自动翻译全部评价，用户使用顺畅	/
缺点	1.一些商品评价区汇聚多种语言的评价，用户可能要频繁点击“翻译”按钮，用户体验差。	/	1.无评价翻译，用户体验差

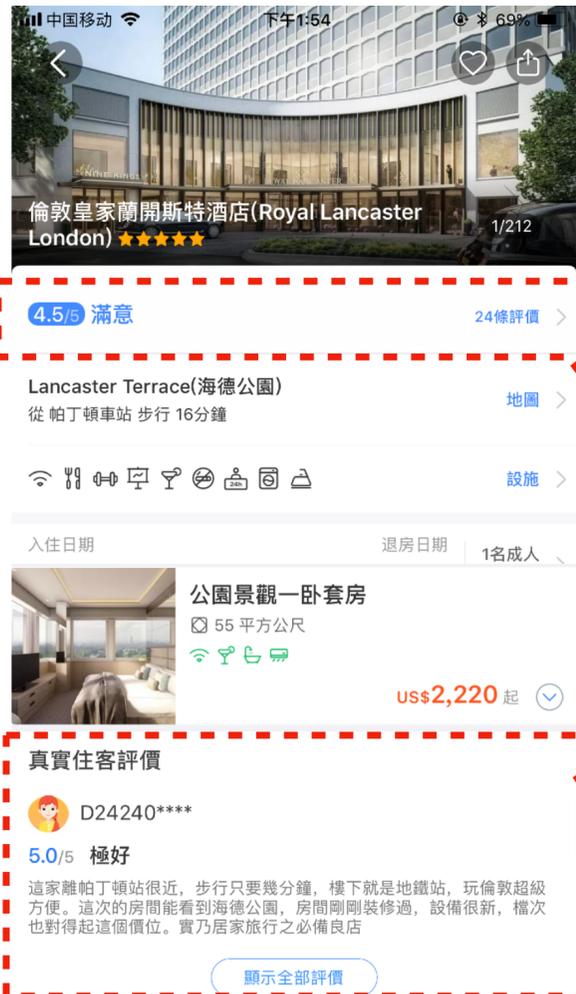
V. Trip.com玩乐点评功能规划

Trip.com当地玩乐模块上线点评功能，可分多个版本迭代

点评1.0版本：快速上线基本的点评展示功能，整体采用酒店点评的体系，细节微调

- 具体调整点为：
1. 点评入口合并为一个，位置在商品详情上方（行业趋势，点评位置越来越靠前）
 2. 评分可视化（提高用户获取信息的效率）
 3. 点评详情页暂时减去一些非必须功能

点评入口

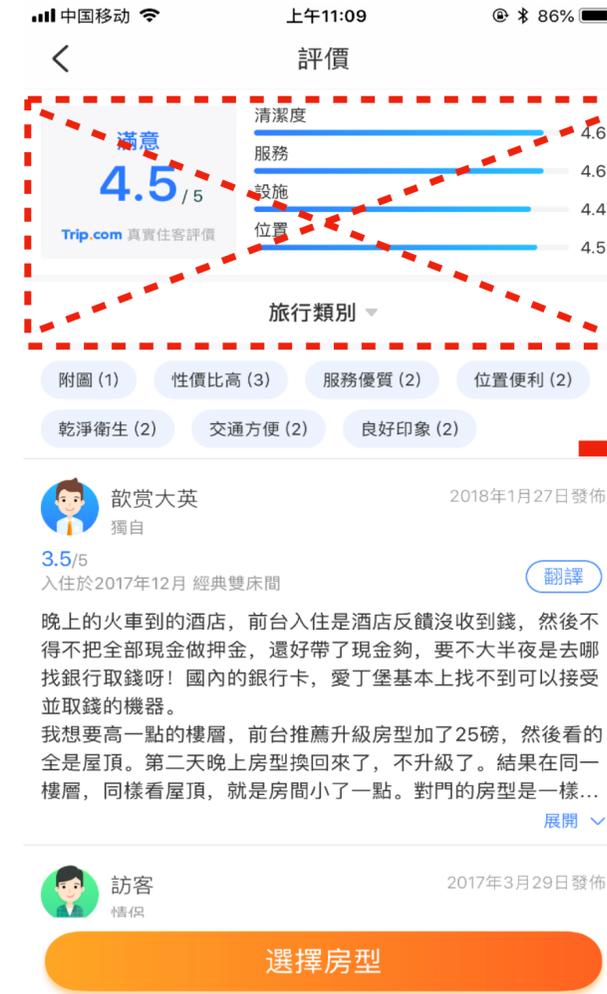


Trip.com酒店点评

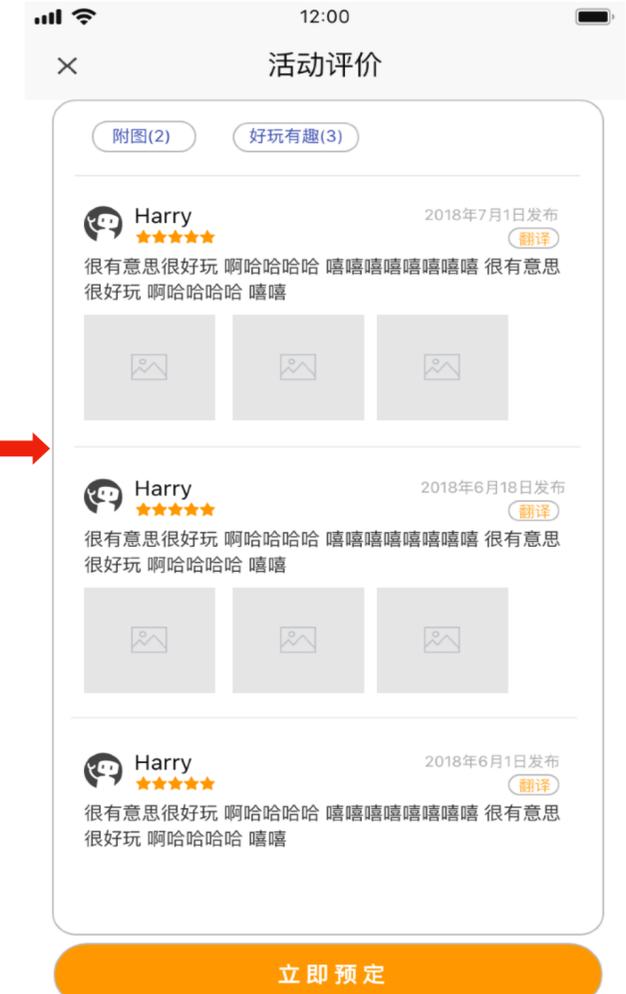


玩乐点评1.0原型

点评详情页



Trip.com酒店点评



玩乐点评1.0原型

V. Trip.com玩乐点评功能规划

以下功能可陆续推出，提升用户评论区的体验，提高转化率

1. 翻译功能调整为自动翻译全部非App系统语言的评价
2. 推出“大家问”模块，汇总大家关心的问题

有待商榷的问题：

1. 点评入口：展示一条评论还是展示多条评论？
(国内App商品详情页紧凑，普遍展示一条评价；国外App，如Airbnb/Amazon等均展示三条)
2. 点评详情页：评分分布图是否有必要做？
3. 国际用户在某些程度上是否愿意为简洁的界面牺牲一定操作上的快捷？

参考资料

- 应用下载及用户数据来自 SimilarWeb: <https://www.similarweb.com/>
- 应用评分等数据来自 App Store, Google Play, Facebook, Twitter
- 涉及到的应用: Airbnb, Amazon, GetYourGuide, KLOOK, Trip.com