

品牌“智”勝研討會：走進“互聯網+”的年代

互聯網+

時代的品牌塑造

竇文宇 教授

2015年8月26日 香港



講者簡介：

- ◆ 香港城市大學商學院副院長
- ◆ EMBA（中文）課程主任
- ◆ 市場營銷學系教授

- ◆ 北京大學學士
- ◆ 美國威斯康辛大學博士

- ◆ 湖北省楚天學者講座教授

- ◆ J. Interactive Advertising
副主編
- ◆ J. Advertising編委



新浪微博：@竇文字



微信ID：contentwise

授課經歷 (部分) :



內容概述

01 走進【互聯網+】時代

02

【互聯網+】時代：全體驗圈

03

全體驗圈視角下的品牌塑造

04

全體驗圈下品牌塑造三把利劍

走進【互聯網+】時代

01



【互聯網+】起源

2015年3月5日，中國國務院總理李克強揭露了今年中國政府的工作報告，提出了「互聯網+」行動計畫，要利用行動互聯網、雲計算、大數據及物聯網等**新興技術**來改造及升級**傳統產業**。

政策解讀：國務院發佈《關於積極推進“互聯網+”行動的指導意見》

總結：4層9個11項

4層面	9個支持領域	11項重點【互聯網+】行動
經濟層面	製造業、農業、能源、環保	+創新創業、+協同製造、+現代農業、+智慧能源、+普惠金融
社會層面	健康醫療、教育、交通等民生領域	+益民服務、+高效物流、+電子商務、+便捷交通、+
基礎設施層面	鞏固網路設施和產業基礎	+人工智慧
環境發展	體制機制障礙、公共資料資源開放	+綠色生態

目標

三年目標：到2018年，互聯網與經濟社會各領域的融合發展進一步深化；

十年目標：到2025年，網路化、智慧化、服務化、協同化的“互聯網+”產業生態體系基本完善，“互聯網+”成為經濟社會創新發展的重要驅動力量

⚙️ Rebecca Mink 全體験店案例

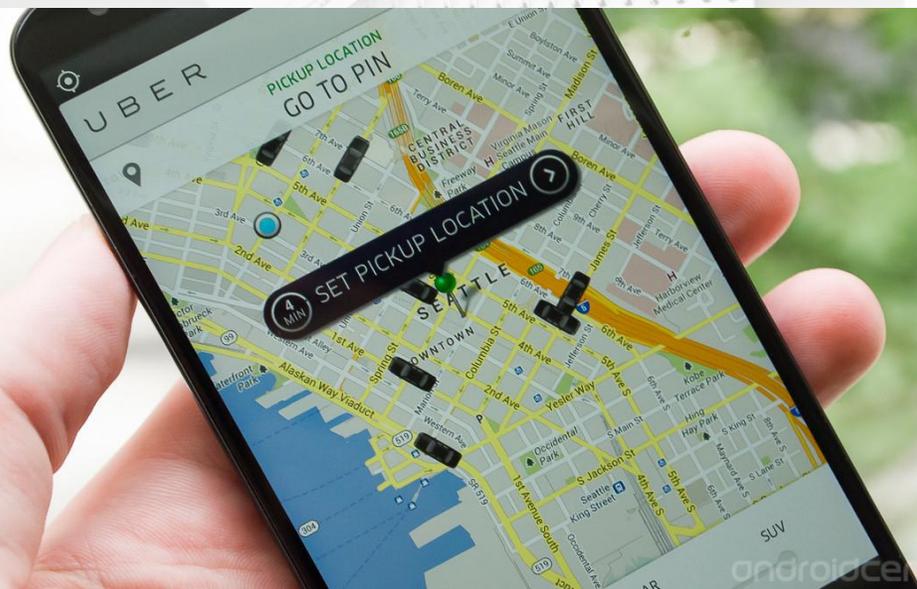


⚙️ 國內【互聯網+】：Uber & 萬科



Uber 既在“天上”，也在“地下”

- ◆ 隨手拍“Uber上下點”活動，拍照@UBER優步 廣州
- ◆ Uber與@廣州正佳廣場 及@廣州萬科 等8家房地產企業達成合作；在住宅區和商業樓盤設立50多個專屬招呼站





互聯網的軟肋

場景1:

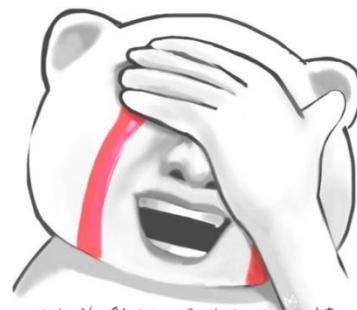
世界上最遠的距離不是天涯海角，
而是我站在你面前，你卻在玩手機



年夜饭你关机了么!

場景2:

天貓曰：2014雙11，我一天銷售571億元
實體店笑問：你有試衣間嗎？



請允許我做一個悲傷的表情
Please allow me to make a sad face



【互聯網+】 & 【+互聯網】

一體化體驗

數字化
虛擬化
線上化

傳統企業

互聯網
企業

實體化
具象化
線下化





【互聯網+】時代：全體驗圈

營銷中的消費者體驗

- 與公司、品牌，產品或服務進行互動或交易的過程 (Smith 2003)
- 主要維度：娛樂性，教育性和審美性 (Pine and Gilmore,1999)





【案例】傳統消費者體驗

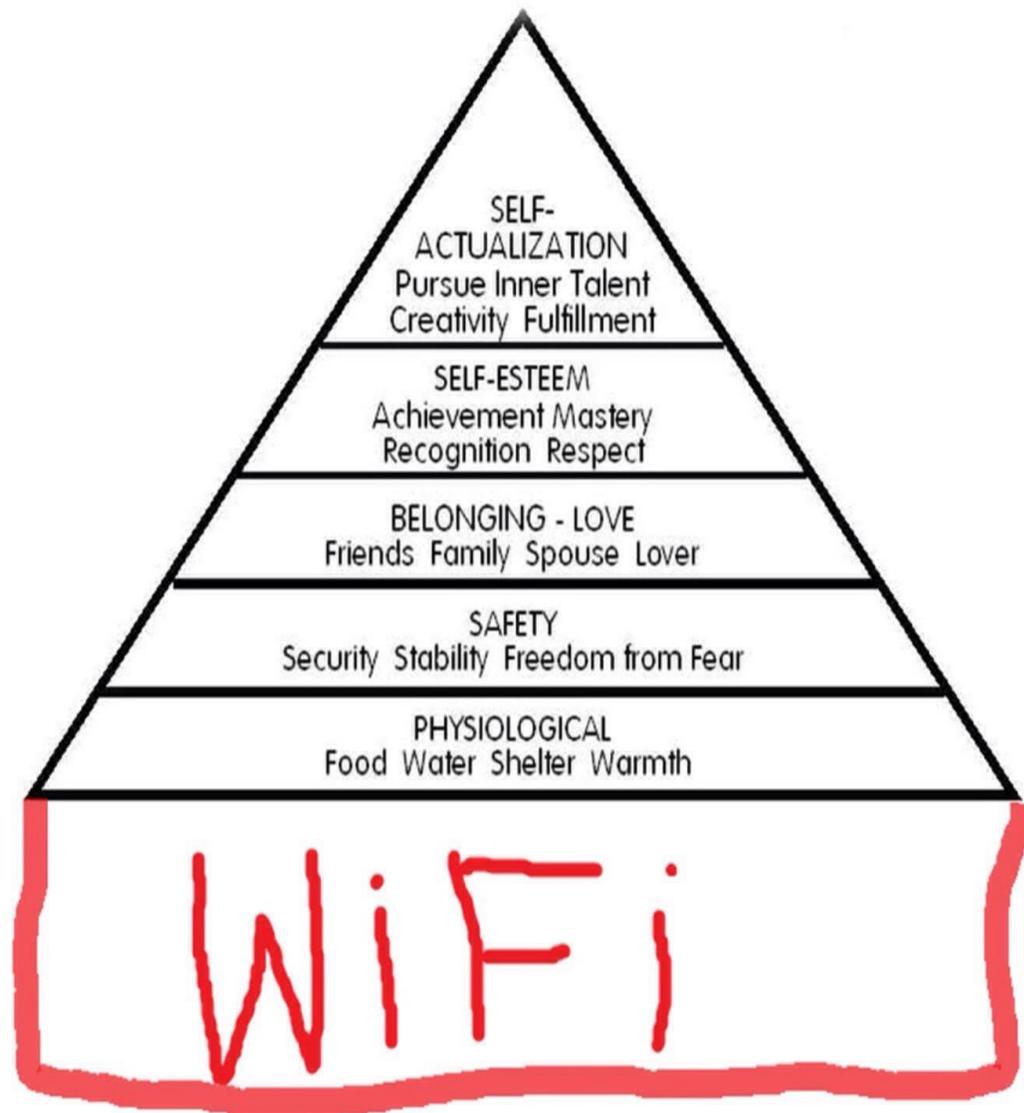
有限的範圍，頻次，及花樣



🔧 互聯網 + 時代：品牌體驗新機遇

虛擬體驗無時無處不在：

- ◆ 人均每天看手機150次？
- ◆ 最新調查：英國已經200次



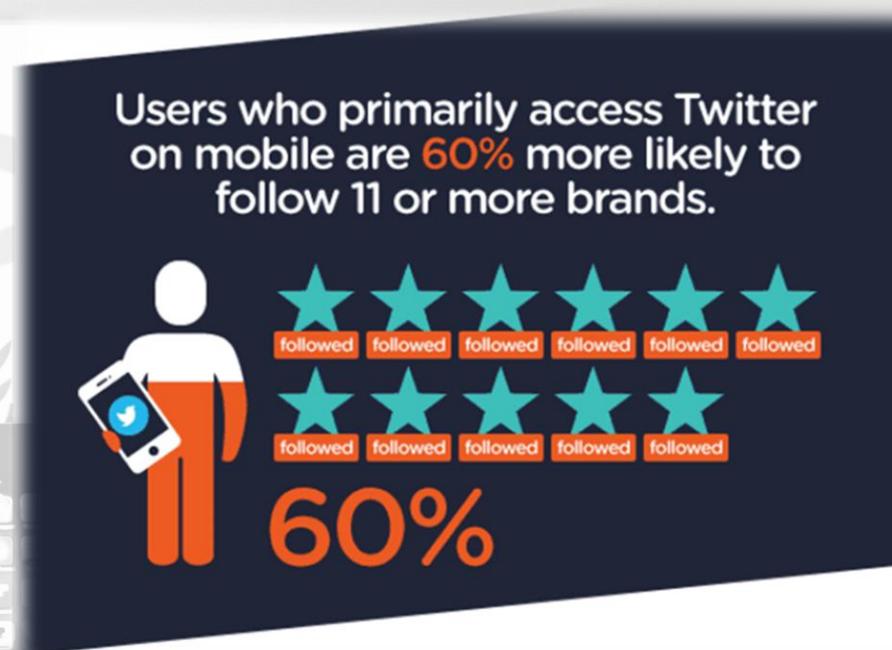
【互聯網+】時代：全體驗圈

互聯網+時代消費者體驗的進化

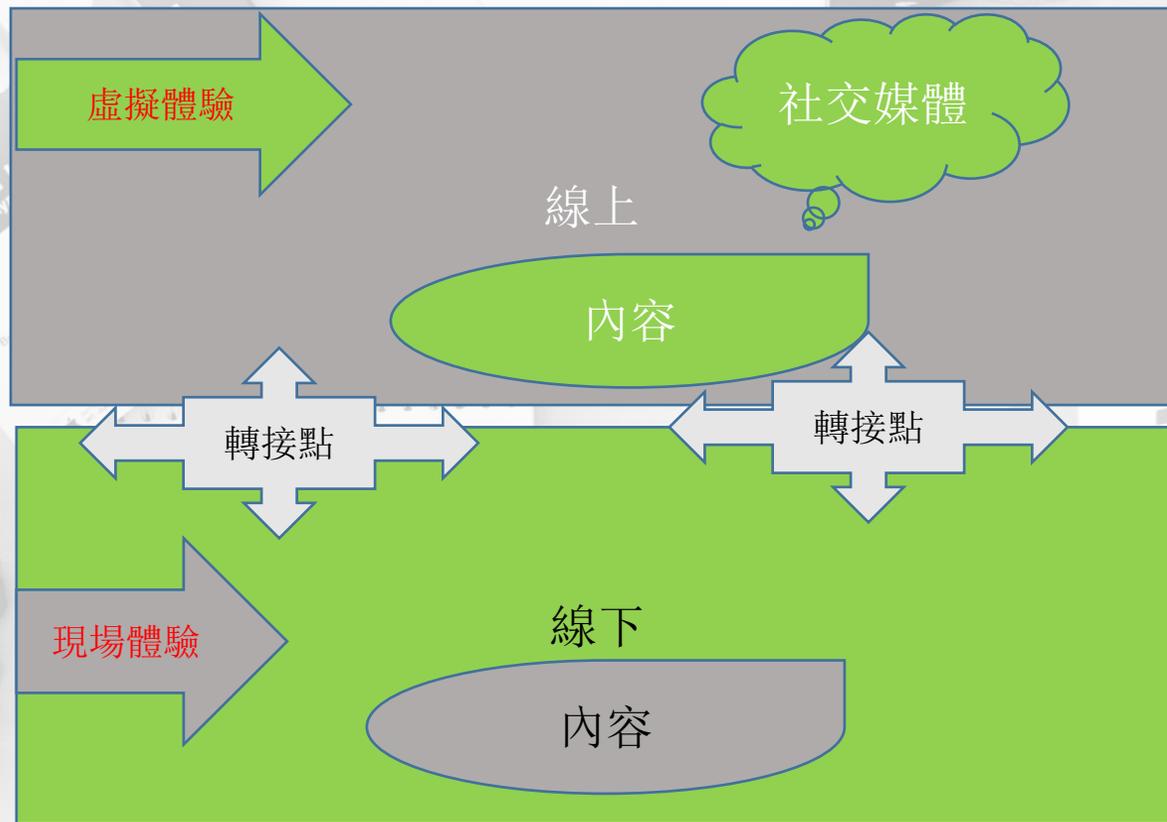
- ◆ 消費者體驗重要性增加
 - 零散卻更頻繁
 - 社交媒體影響
 - 由商家發起，壯大和維護
- ◆ 全體驗圈出現
 - 網路之間的無縫流動(Virtual)和離線(Live)的體驗

⚙️ 互聯網 + 時代：品牌體驗新機遇

社媒提供消費者接觸品牌的平臺



⚙️ 消費者全體驗圈

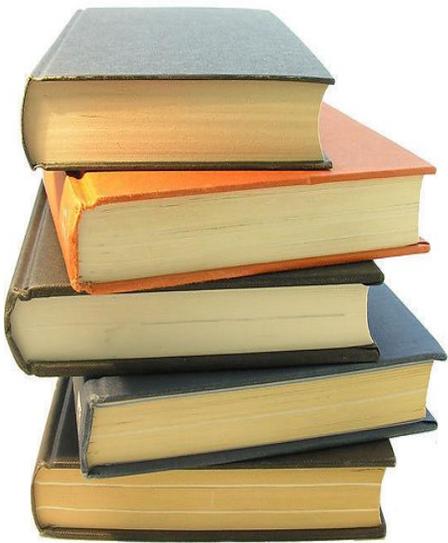


Online :智能分析,管理,社群參與優勢

移動與智慧終端機:
打通全體驗, 構造無縫顧客體驗圈

Offline :現場感、具象感

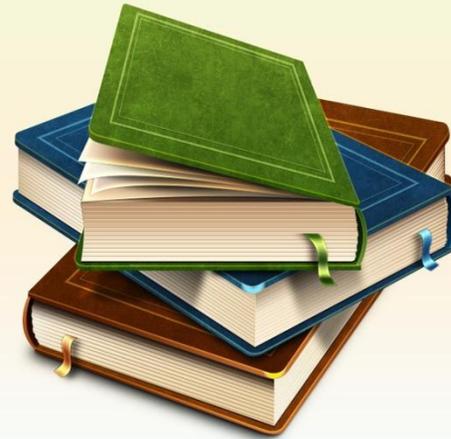




學術界：

消費者體驗與品牌塑造的關係

- ◆ 經驗金字塔理論 (Tarssanen and Kylänen 2007)：體驗經歷會導致意見及態度的變化



學術界：

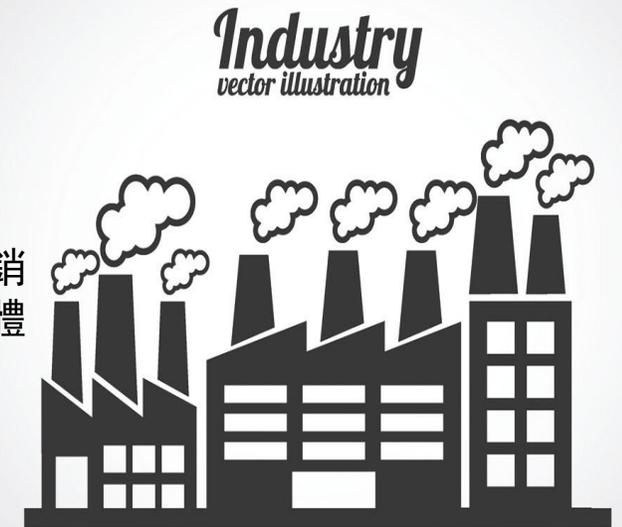
- ◆ 品牌管理的三個維度 (Zarantonello,2009)

- 認知：對品牌的理解與詮釋
- 情感：有品牌激起的情感反應
- 行為：行動

全體驗圈視角下的品牌塑造

實業界：

89%的北美企業中高級營銷管理者認為“好的顧客體驗即品牌形象。”



👤 全體驗品牌塑造模型



Emphas is

020: 線上線下無縫連結體驗

Social media : 社交媒體虛擬體驗

Content marketing : 為維持長期、
碎片化體驗提供行銷彈藥

全體驗圈視角下的品牌塑造三把利劍

04

⚙️ Revlon #Love is On Times Square



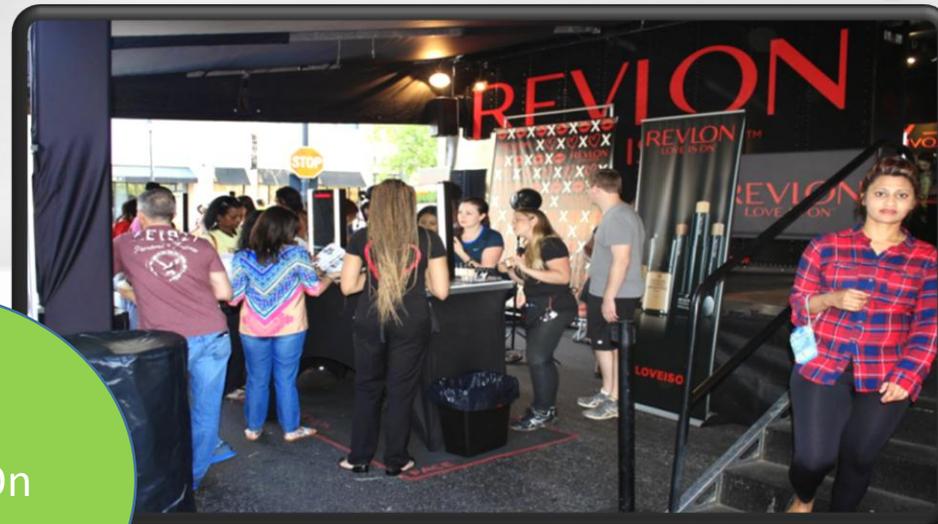
Revlon
#Love is On
@Times
Square

conEdison





Revlon #Love is On pop up



Revlon
#Love is On
pop up

conEdison





O2O & 品牌塑造

構建獨特吸引力

實體+服務+體驗
線上智能, 社媒, Value adding
Nike+

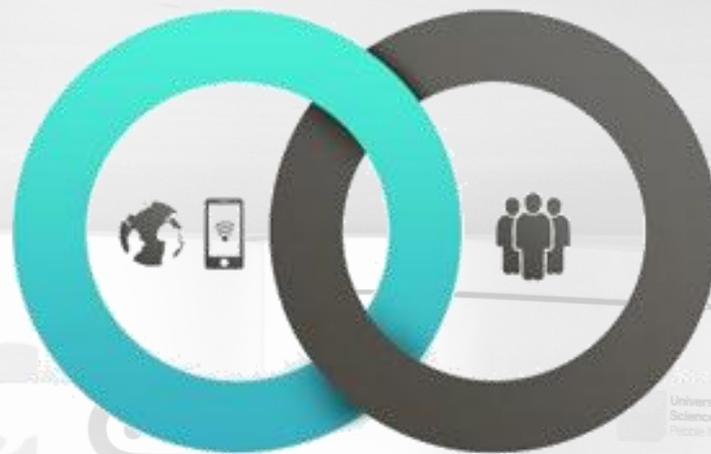
善用導流工具

Mink off smart dressing room

激發共振效應

1+1>2 Nasty Gal

品牌精神—統線上線下



Online to Offline



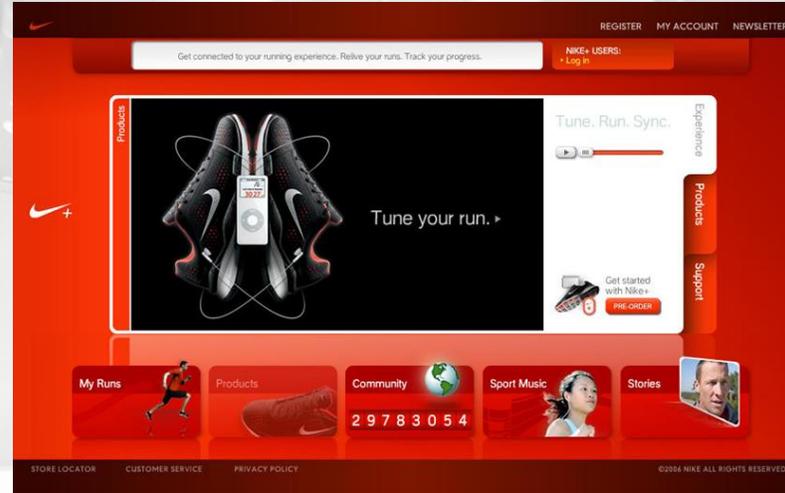


O2O & 品牌塑造

Nike+

實體+服務+體驗

線上智能, 社媒, value adding

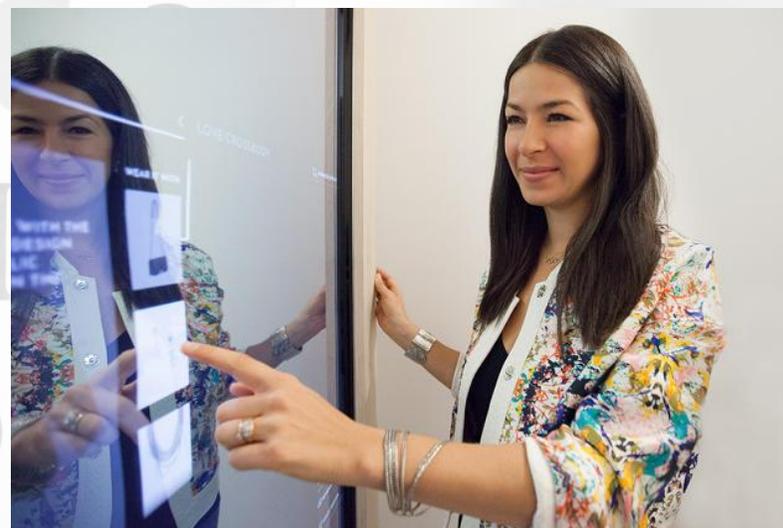
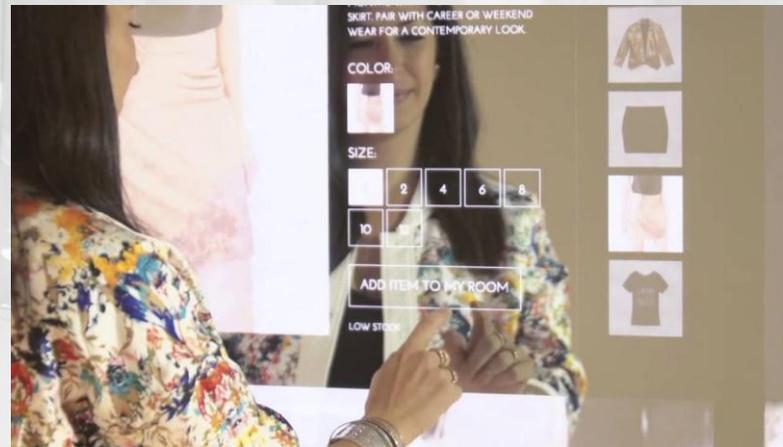




O2O & 品牌塑造

Minkoff 智能更衣室

完勝體驗轉換點





O2O & 品牌塑造

Nasty Gal: selfie-friendly

激發共振效應：1+1>2





020 & 品牌塑造

線上線上行銷用品牌精神一統

Revlon

線下: 化妝 > 美麗 > 美好 > 對美
好生活的追求 > 熱愛生活

線上: 愛 Love Is On



⚙️ 社交媒體&品牌建設: 4方面增強體驗

情感

互動

信息

全體驗

服務

⚙️ 社交媒體&品牌建設: 4度增強體驗

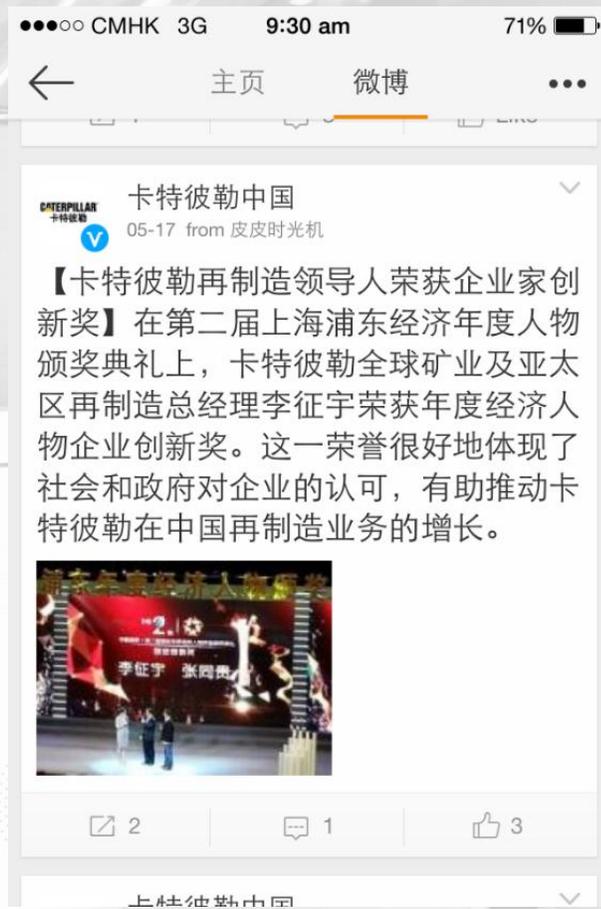


01. 信息



Durex

Caterpillar



⚙️ 社交媒體&品牌建設: 4度增強體驗



02. 情感



Durex

Caterpillar



⚙️ 社交媒體&品牌建設: 4度增強體驗

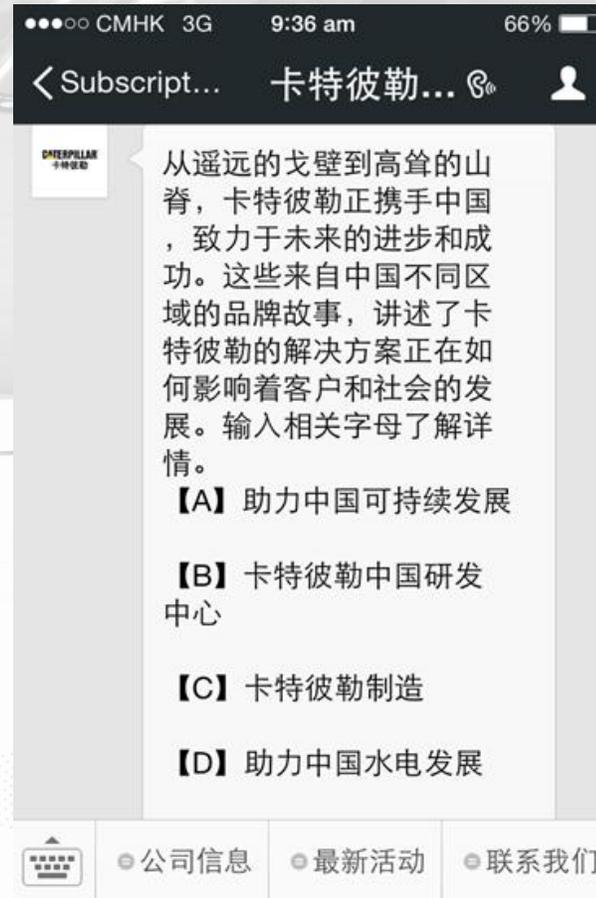


03. 互動

Caterpillar



Durex



⚙️ 社交媒體&品牌建設: 4度增強體驗

SERVICE

04. 服務

Caterpillar



卡特彼勒
工作机会

生产/制造/分销



我们招聘高度熟练的生产员工来制造、装配和支持生产高品质的产品。如果您准备进入一个充满挑战且以企业价值观为基础的工作环境来提升自己的技能，请考虑把握这些机会。

搜索职位并申请

学院/大学



焕觉系列。

回复对应名称（如“M”）
可以查看产品详情和购买
哦 😊



是不是心情不好？让杜杜
来哄哄你吧！
回复“男声哄我”或“女声哄
我”或“粤语哄我”即可收听
哦！
杜杜小贴士：以上各类都
有很多条，全部随机发放
。想要杜杜多哄哄你？多
发送几次关键词就可以听到
不同款的了哦！ 😊



杜杜家族

最新活动

禁止调戏

Durex

⚙️ 內容營銷&品牌建設

Make a connection

從喊話到對話



Valuable

發表顧客感興趣, 關心的資訊、
觀念和娛樂

潤物細無聲

專業, 友好, 可親
優化品牌形象

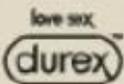


竇文字: 點內容之火, 燃社交營銷

(新營銷論壇 2015)

⚙️ 案例：Durex内容营销-诗文

酒不醉人人自醉，
关了微博这就睡。



@杜蕾斯官方微博



案例：Durex内容营销-节日



案例 : 京东商城微博 & movie

萌到浑然天成的小黄人，你最喜欢谁？

网页链接



8月10日 19:07来自微博 weibo.com

美国环球影业授权正版
官方专营影视周边玩具店

minions

扫码关注赢取
正版礼品

页 / HOME | 所有商品 / ALL GOODS | 新品 / NEW | 小黄人推荐 / RECOMMEND | 形象介绍 / INTRO

大眼萌小黄人入驻京东

⚙️ 內容營銷常見形式

Blogging 博客, 微博, 微信

eNewsletters 電子通訊

Info graphics 信息圖

Events 活動

Podcasts 播客

Print magazines 雜誌

Video 視頻

Web content 網站

Webinars 視頻課堂

White Papers 白皮書

.....



⚙️ 什麼樣的內容帶來有效顧客體驗

Educating 教育性

Entertaining 娛樂性

Inspiring 富有啟發

Unexpected 出人意料

• Fresh point of view 角度獨特

Tells a story 故事性

Having a twist 情節跌宕

Resonatory 激起共鳴的一熱點，文化，自我

.....



總結

【互聯網+】背景下，全體験角度的品牌塑造

01

用流暢無縫顧客體験聚合打造品牌

02

線上線下均突出各自優勢：線上社交性，智能性，線下實體性，現場感

03

內容：為線上線下行銷提供彈藥及靈感，以維持長效不衰之顧客體験

香港城市大學商學院 (全球50強)

EMBA (中英文) | DBA (中英文) | EDP (企業短期培訓課程)

電子郵箱

wenyu.dou@cityu.edu.hk



聯絡方式
Contact



微信

微信號: contentwise

暱稱: 竇文字教授-內容行銷專家

群組: 內容行銷研討群



新浪微博

@竇文字

THANKS

Please enjoy your work!