

# 服務品牌的各種挑戰 和機遇

By: Kenneth Yuen, Consultant, PolyU Brand and Innovation Center



理大产学研基地品牌战略及创新中心 Brand Strategy & Innovation Centre



### (Section I)

### 服務品牌的特質,挑戰和應對



理大产学研基地品牌战略及创新中心 Brand Strategy & Innovation Centre

### عد عب

今天我們重點討論:服務品牌的創立和管理,後者與製造業或產品品牌有很多不同的特質,從而為品牌管理帶來不同的挑戰和應對的手段。

我們也將會討論,由於這些服務品牌 的特質,所帶出的服務體驗,客戶需求和 前線員工的各種品牌管理的議題。



前言

挑戰:

例如: 決策重點

●願景 取向,價值觀

●定位 内外分析

●策略 與眾不同

•戰術 與策略的吻合;取捨

品牌管理的一般挑戰

一般品牌策略的管理,都會碰到各種困難和

●審核 執行;改善



理大产学研基地品牌战略及创新中心 Brand Strategy & Innovation Centre

# 服務品牌管理的挑戦 服務品牌的四個主要特質: - 無形性 (Intangibility) ・ 不可分割性 (Inseparability) ・ 不可儲存性 (Perishability) ・ 不可能存性 (Perishability) ・ 不可能 (Perishability) ・ で (Perishability) ・ (P



(Section II) 服務體驗

THE HONG KONG
POLYTECHNIC UNIVERSITY

理大产学研基地品牌战略及创新中心 Brand Strategy & Innovation Centre

### 服務體驗

- ●由於服務如所述牽涉產品的不同特質;整個 服務流程和體驗將顯得尤為重要
- 優異的服務體驗決定服務品牌能否與眾不同 , 脫穎而出
- ●服務體驗是客戶與品牌接觸產生的理性、感性和行為上的反應,由于服務是produced at the moment as if is consumed,服務體驗是fluid和dynamic的,服務體驗的設計變得重要和值得作周密細心的計劃



理大产学研基地品牌战略及创新中心 Brand Strategy & Innovation Centre



服務需求



### 服務需求與品牌體驗

要把服務體驗做得好,必先要了解服務需求及如何滿足 或超越客戶期望。

客戶的需求日新月異,很難預料變幻無常、客戶有很 多隱藏需求、也可能錯誤或習慣地接受這些需求設法 被滿足,關鍵是我們如何嚴謹地從直覺地、從數據上 作出客戶需求的分析,從而轉移到實驗、實踐和服務 地行動



Brand Strategy & Innovation Centre

### 理大产学研基地品牌战略及创新中心

### 客戶服務需求與商機

當現有的服務 (方式、方法) 在滿足客戶需求方面存在問題時, 商機 就出現了。一種情況是現在根本沒有滿足這種服務需求的方法:另一 種情況是現在的方法不能好好地滿足客戶當前或未來的需求, 成功的 企業,往往就是能夠把握這種商機(例子:)



理大产学研基地品牌战略及创新中心 Brand Strategy & Innovation Centre

## (section IV)

### 前線員工

## 前線員工與服務體驗

- ●1員工是你的品牌大使:優秀的前線員工反 而擁有良好的支援服務流程和系統, 是服務 體驗能否被順利執行的一大元素
- ●2 如何真的善待客戶? (例子)
- ●3他們想買,但不想被賣(They want to buy, but not to be sold)



### Section V: 結論

### 成功的服務品牌

13



理大产学研基地品牌战略及创新中心 Brand Strategy & Innovation Centre

# End 謝 謝



理大产学研基地品牌战略及创新中心 Brand Strategy & Innovation Centre

### 服務品牌的創建



- (1) 創建服務品牌,需要有創大局的氣魄,也需要 處理細節的縝密心思,揚長避短,找突破點,強化服 務
- (2)服務品牌的建設,看上市=是一個浩大工程,其實是充滿短、中、長期的步步得益,牽涉把公司的不同能力(例如策謀、執行、開源節流、創新等等)提升和發揮得更淋漓盡致
- (3) 在服務品牌的建設中,使自身企業的視野和眼界變得廣闊,把商業局勢更看得清楚
- (4) 最終, 創建服務品牌, 使公司的企業文化得到 重生, 使品牌效益長存。





理大产学研基地品牌战略及创新中心 Brand Strategy & Innovation Centre

14