



# 服务品牌化管理的路径选择

目录



概述



模式差异



典型企业

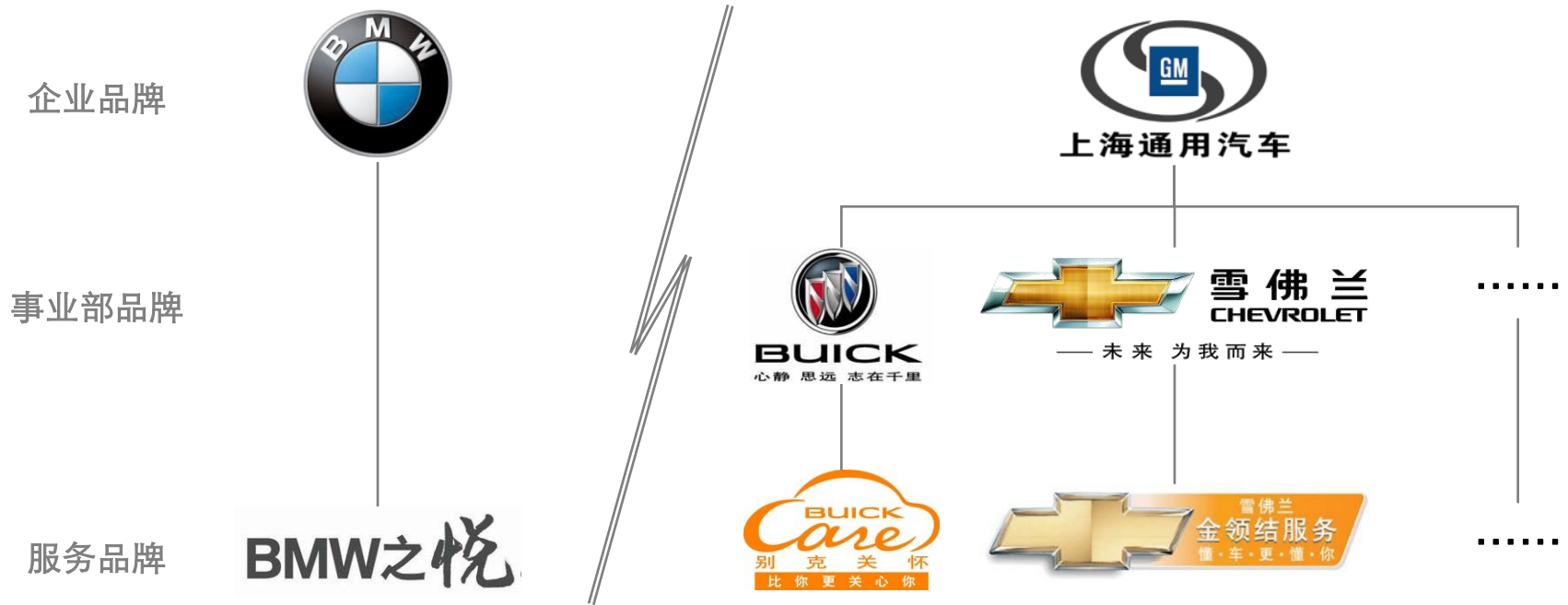
# 1.1 概述：服务品牌和服务管理

- 服务品牌是服务管理进入营销化阶段的产物，其诞生和发展与服务管理的成熟程度息息相关
  - ◆ 2002年，上海通用发布国内第一个服务品牌“Buickcare”，到2009年之后服务品牌才成为趋势出现到目前为止，国内的服务品牌管理仍处于不够成熟、有待完善的探索阶段
  - ◆ 一些领先企业已经逐步完善并形成了“服务规划 – 服务品牌 – 服务标准 – 服务话术”的四级管理体系



## 1.2 概述：服务品牌和企业品牌树

- 服务品牌是企业品牌树的第二层级，但对于目前绝大部分合资企业来说，由于涉及到双品牌或多品牌运作（至少外加一个合资自主品牌），因此服务品牌在企业品牌树中降到第三层级



## 1.3 概述：服务品牌与管理定义

- 目前服务品牌的类别有两种，对应的也是各个企业对服务的不同界定
  - ◆ 全服务品牌，比如上海大众汽车大众品牌的Techcare、上海汽车的尊荣体验、东风日产的感心服务，其服务是广义上的销售服务、售后服务、客户服务的集合，包含二手车、汽车金融、24小时救援等等
  - ◆ 纯售后服务品牌，比如广汽丰田的心悦服务、一汽奥迪的卓悦服务、一汽大众的严谨就是关爱，其服务是狭义上的售后服务
- 企业对于服务品牌的功能界定上基本分两类
  - ◆ 营销推广，用于更好的传递服务价值，这是绝大部分企业对服务品牌的定位
  - ◆ 作为服务管理的全套贯标体系，不但是服务形象和价值点的浓缩，更是经销商运营管理的参照、认证体系，以福特QualityCare为代表

## 2. 服务品牌化管理路径

- 以合资企业服务品牌化管理为例，企业明确设立显性的服务品牌开展服务管理
  - ◆ 引进海外的服务品牌，在保持全球标准的前提下，适度注入本土化元素，实现情感属地化



- ◆ 根据国内汽车市场的需求以及合资企业自身特点，本土原创



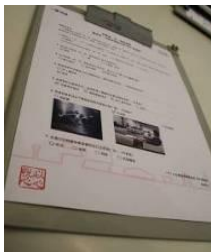
- 企业不明确设立服务品牌，而是开展隐性化服务管理
  - ◆ 以企业品牌为依托，在服务理念导向下推进服务管理

## 3.1 典型企业

### ■ 一汽奥迪

- ◆ 2008年11月奥迪发布服务品牌“**Audi Top Service 奥迪卓·悦服务**”，成为豪华汽车品牌中最早发布服务品牌的企业。并开始**在车型广告、店面布置、作业单据中作为附加元素出现**

**Audi**  
**Top Service®**



- ◆ 以透明车间升级为契机，2009年底“卓·悦服务”升级为“**卓·悦服务 以心悅心**”，以中国化的图章，强化本土化元素。以售后服务为中心的独立广告片、专题客户体验活动开始成为卓悦服务的主要宣传手段

**Audi Top Service**  
奥迪卓·悦服务





# 3.2 典型企业

## ■ 广汽丰田

- ◆ 2010年6月，广汽丰田发布了自己服务品牌“心悦服务，e路呵护”，着重突出了自己区别于其它车企的服务品牌差异，即“e”信息化以及全球领先的e-CRB系统（智能化渐进改善的顾客关系构筑系统）在整个服务管理里的核心作用
- ◆ 2011年9月，广汽丰田开始将“心悦服务”的业务范围进行延伸，“心悦二手车”发布，心悦服务开始逐步向全服务品牌转型

企业品牌

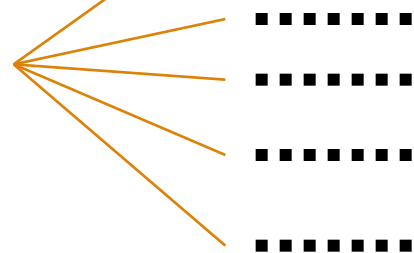


渠道理念



“personal & Premium”（尊贵、贴心）

服务品牌





## 3.3 典型企业

### ■ 广汽本田

- ◆ 未发布服务品牌，在“亲（亲切贴心的服务举措）、速（迅速高效的应对能力）、确（确实可靠的维修技术）、安（安心信服的服务保障）”的服务理念下开展服务管理
  - 亲，涉及售后服务标准流程和客户关怀活动
  - 速，涉及800热线服务、30分钟快修服务、钣喷快修服务，售后零部件快速供应和电子作业管理系统
  - 确，涉及人才培养，售后服务技术技能大赛，规范的维修工艺和专用维修工具
  - 安，涉及3年10万公里免费保修、“回家看看”服务月、12小时连续营业、24小时紧急救援、纯正零部件、绿色特约店建设和安全驾驶活动的开展



SINOTRUST  
新华信

北京  
北京市朝阳区酒仙桥路14号兆维大厦8层  
邮编：100015  
电话：(010) 5926 7688  
传真：(010) 5867 1800

上海  
上海市卢湾区建国中路29号国信商务大厦7层  
邮编：200025  
电话：(021) 6133 1788  
传真：(021) 6133 1766

广州  
广州市五羊新城寺右一马路18号泰恒大厦7层  
邮编：510600  
电话：(020) 2237 3266  
传真：(020) 2237 3299

Thank You!

新华信汽车营销解决方案

协助您开拓市场和管理客户关系