

十里芳菲 如何打造有灵魂的旅游目的地

通过共创构建战略蓝图，再召集跨界资源，攻克实操难题，桥中助力十里芳菲落地开花。



2017年旅游综合贡献 8.77 万亿元

旅游

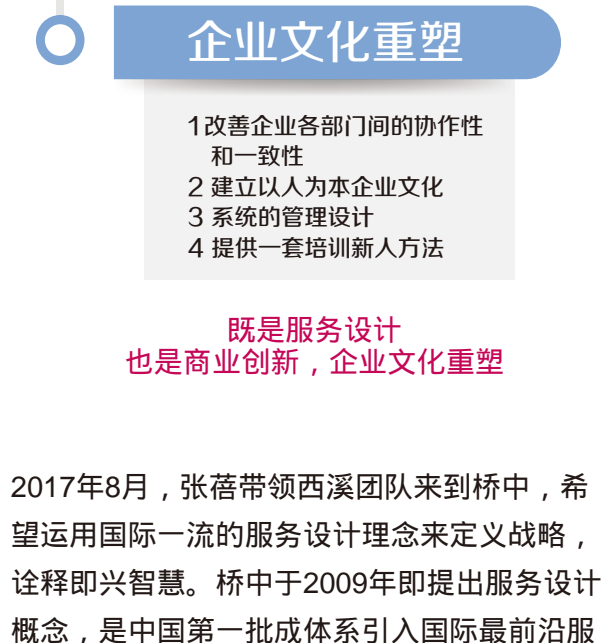
11.04%: 旅游对国民经济的综合贡献

50 亿人次: 2017年国内旅游市场

在2018年9月20日下午三点，杭州西溪的「十里芳菲」项目于多彩筹平台正式开始众筹预约。上线不足30分钟即100%完成众筹目标，融资超过3000万元。

仅仅11日前，2018年9月9日，在浙商总会的指导下，由浙商总会新旅游委员会与文化创意产业委员会（筹）在杭州洲际酒店联合举办首届「新生活美学与新旅游文化」沉浸式论坛暨杭州西溪「十里芳菲」主题度假村项目发布会及专场预售，桥中作为co-creator参与联合发布。

现场以沉浸式场景、论坛演讲、即兴戏剧等多元素碰撞融合，让现场观众沉浸在以杭州西溪「十里芳菲」为蓝本打造的新生活美学场景里，聆听一场关于新生活美学与新旅游文化发展与未来的探讨，发现一场从未有过的全新沉浸式体验。更以「十里芳菲」三大首发度假产品，全新阐释度假精神。



背景&挑战

张蓓，花间堂创始人，中国民宿行业开创者。她花了整整三年时间，拿到了坐落于杭州西溪湿地一片尚未开发村落民居的开发权。

这是一片拥有得天独厚地理优势的城市水域，是除船以外的交通工具无法进入的世外桃源。她希望融合即兴学的思想，将花间堂那般的小家生活，变为一个阡陌纵横，鸡犬相闻的幸福村落生活。她为这个项目取名「十里芳菲」。

然而，这个项目于张蓓而言，是爱，是梦想，更是挑战：如何去颠覆她一手打造的中国民宿风格，如何突破传统旅游产业的商业模式，让这个旅游目的地拥有灵魂？如何让即兴思想为顾客感知？如何从自我突破到团队突破，做出爆款产品？



服务设计

- 1 就企业愿景达成共识
- 2 了解目标用户及需求
- 3 理想的用户体验流程
- 4 定义以人为本体体验战略
- 5 构思战术方向



商业创新

- 1 明确目标客户群体
- 2 价值主张
- 3 营销渠道&销售渠道
- 4 合作同盟

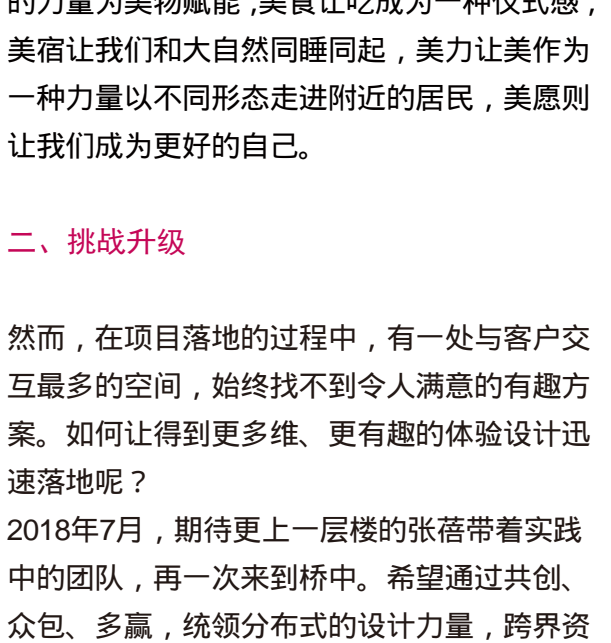


企业文化重塑

- 1 改善企业各部门间的协作性和一致性
- 2 建立以人为本企业文化
- 3 系统的管理设计
- 4 提供一套培训新人方法

既是服务设计 也是商业创新，企业文化重塑

2017年8月，张蓓带领西溪团队来到桥中，希望运用国际一流的服务设计理念来定义战略，诠释即兴智慧。桥中于2009年即提出服务设计概念，是中国第一批成体系引入国际最前沿服务设计概念的创新咨询公司，也是全球服务设计联盟上海的主席单位，成功在中国落地了10多个服务设计项目，涉及新零售、大健康、教育、公共服务等不同领域。



1 旅游产品 如何避免同质化？



2 如何避免受制于平台？



3 旅游项目模式单一，如何创新跨界？创造更多商业可能？

洞察&创新

一、用服务设计做顶层设计

桥中与十里芳菲团队协同共创，从服务设计原则出发，发散思维，寻找方向：

以客户为中心

只有深入洞察客户的需求，才能打造出让客户惊艳的体验。谁是目标客户？他们为什么来到十里芳菲？他们有哪些需求？

待到客户画像具体出来，十里芳菲项目的负责人李燕玲感慨：“从认知到表达再到落到纸面，桥中带领我们从感性跨越到理性。只有真正说出来谁是我们的用户，我们才能更好地站在用户的角度去考虑。”

整体性

整体考虑关键利益相关方的联动，梳理端到端的服务流程才能立体化品牌体验。如何把即兴智慧融入每个触点，并把各个触点有序串联？

由表及里

以体验旅程图为框架，考虑客户接触的各个环节的产品、环境、界面，才能确保各个环节的流畅顺滑。各方如何配合才能打造有节奏的客户体验。



在桥中服务设计的带领下，张蓓和她的团队以即兴智慧为主线，构建了“美物，美食，美宿，美力，美愿”五条战略方案以及玫瑰币的构想，产出了即兴生活的服务蓝图，梳理了客人从入住前，到离开后的所有行为及需求。美物用美的力量为美物赋能，美食让吃成为一种仪式感，美宿让我们和大自然同睡同起，美力让美作为一种力量以不同形态走进附近的居民，美愿则让我们成为更好的自己。

二、挑战升级

然而，在项目落地的过程中，有一处与客户交互最多的空间，始终找不到令人满意的有趣方案。如何让得到更多维、更有趣的体验设计迅速落地呢？

2018年7月，期待更上一层楼的张蓓带着实践中的团队，再一次来到桥中。希望通过共创、众包、多赢，统领分布式的设计力量，跨界资源，让项目达到一个新的高度。

集生态资源做落地设计

桥中是基于洞察的创新战略咨询公司。我们创立于2003年，总部设于上海，在伦敦、广州设有子公司。我们服务于新零售、新金融、大健康、新地产、新制造等各行各业。15年来，我们积累了行业的各路人才，尤其擅长解决创新过程中的复杂性问题。

针对此次挑战，我们召集了艺术展示缔造者，生活美学品牌创办人，即兴表演艺术家，品牌运营专家，空间设计大咖，资深媒体推广者，商业创新咨询专家、项目运营专家……用创新方式共创出了100多个概念与想法，并且当场整合资源，认领任务，进行了后期落地的规划。

发现&价值

桥中用服务设计的方法论帮助十里芳菲团队，从全局角度，系统地审视产品、品牌、客户体验、运营流程和商业模式。2018年9月9日，十里芳菲项目正式发布，受到各界人士的极大的关注。大家深度探讨以人为中心的体验设计，建立产品与消费者新的连接，构建全新的消费场景。

发起人张蓓感叹道：“服务设计是真正的顶层设计，让我们从一开始就真正把客户摆在战略中心，用客户感受和客户体验串联起整个服务和运营流程。所有的服务，都应该是被设计的”。浙旅集团党委书记方敬华称，“十里芳菲一定会成为引爆市场的产品！”阿里菜鸟首席战略官陈威如称，“十里芳菲走在时代前沿！”

活动现场首发「十里芳菲」三大度假产品：主打无论何时何地都可以以一份度假的心情来生活的“度假盒子生活提案”；以轻奢生活为特色的“「十里芳菲」24小时宠爱体验”；以及“「十里芳菲」村落生活通行证”——蓝颜卡、闺蜜卡。

“度假盒子生活提案”于9月10日在社交零售平台「云集」上线发售，“十里芳菲”还将于西溪国家湿地公园十里芳菲主题度假村内开展「十里芳菲」新生活美学周系列活动。

桥中 十里芳菲创始人张蓓表示，“服务设计是真正的顶层设计，让我们从一开始就真正把客户摆在战略中心。”

Insight-based innovation 创新设计 • 源于洞察

T: (+86) 21 5059 6066

上海市静安区常德路 800号

八佰秀创意园区 C3幢2楼202室

202, Bld C3, 800 Changde Rd,

JingAn, Shanghai, China