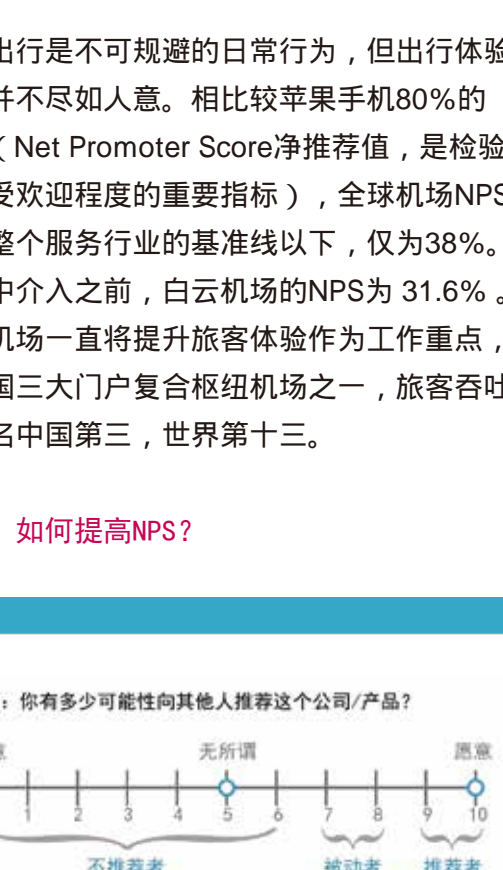


# 看服务设计 如何让白云机场 飞起来!

只有深挖客户需求，不断刺激客户认知，加深客户印象，激发客户兴趣，才能最终提升NPS。

## 公共服务 白云机场 直击问题：

1. 空间与商户，客户体验和盈利，机场如何平衡几方关系？
2. 机场与航空公司的博弈，机场真正的优势在哪里？
3. 一个被外界视为很无趣的行业，如何招到有竞争力的员工？



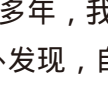
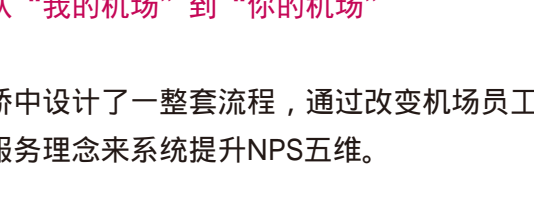
## 背景&挑战

机场出行是不可规避的日常行为，但出行体验往往并不尽如人意。相比较苹果手机80%的NPS（Net Promoter Score净推荐值，是检验品牌受欢迎程度的重要指标），全球机场NPS处于整个服务行业的基准线以下，仅为38%。

在桥中介入之前，白云机场的NPS为31.6%。白云机场一直将提升旅客体验作为工作重点，是中国三大门户复合枢纽机场之一，旅客吞吐量排名中国第三，世界第十三。

那么，如何提高NPS？

NPS：你有多少可能性向其他人推荐这个公司/产品？



## 洞察&创新

桥中用服务设计方法论拆解NPS，独创的NPS五维体系理论，这五维相互关联，相互作用。提升NPS，就必须从这五方面切入，深度挖掘客户需求，不断刺激客户认知，加深客户印象，激发客户兴趣。



### 从“我的机场”到“你的机场”

桥中设计了一整套流程，通过改变机场员工的服务理念来系统提升NPS五维。

#### 洞察

安排工作人员在机场中随机采访旅客。白云员工A感叹道：工作多年，我以为自己非常了解旅客，访谈时意外发现，自己的“以为”相当部分都是错误的。

#### 梳理客户旅程图

客户体验是一连串的服务触点，将这些触点连接起来，形成客户旅程图。用客户旅程图连贯地整体去看，打破部门壁垒。

#### 共创，激发参与者潜力

白云员工B形容道：整个过程中我有无数灵感跳出来！真的太紧张太刺激了！但想着即将把旅客的痛点转化为爽点，值得！

在激烈的思想碰撞中，桥中白云联合工作组以NPS五维度体系为出发点，始终围绕着智能、效率、互动、细节的核心理念，设计出十余套各具特色的产品原型。



桥中

#### 出发

结合高科技数据采集、信息共享，衍生出让旅客通过手机APP在最短时间内获得航班信息、机场布局、通道状况等信息，提升旅客出发体验。

#### 安检

安检是工作组重点攻关方向，违禁产品力求做到事先告知、检时提速、事后处置。安检不达标物品的处置问题，也终于找到妥善解决的方法。

#### 到达

减负、减压、提速、增效成为关键词。运用高科技手段实现精准定位、信息分享。除了物品管理、物流配送，旅客自身也获得诸多贴心服务。工作组将触角覆盖至中转、接机、泊车、购物等诸多方面，努力做到服务无死角。

#### 精神层面

本次桥中和白云机场的合作共创，尤重挖掘旅客的精神需求，提供移动在线社交服务的“云社交”便是其中典型。值得一提的是，AI技术首次被纳入提升方案，在提升客户体验、增加客户粘性的同时，回收数据为未来精准服务打下基础。

在经过三轮测试与迭代之后，旅客听到这些服务概念两眼放光，纷纷表示如果这些设计要是能落地，一定会向朋友去推荐这些产品，可将白云机场的NPS拉高到50.25%，远远高于行业平均水平！

01

OPTION

> 以客户体验为中心  
新零售时代，带给用户的是全链路、多触点、多角色的全局体验。

02

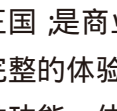
OPTION

> 线上线下深度融合  
对线下空间与商业元素，进行数字化产品矩阵的建设。

03

OPTION

> 大数据驱动的零售新模式  
透过数据看到本质，解决零售本质问题。



## 发现&价值

“我们入门了一种基本语言，叫‘服务设计’。这种语言不分国界与行业，但渗透于生活和工作，根植于意识和思维层面。帮助我们通过表象洞察内在，系统的理解、定义和解决问题，发散的创造和设计内外客户的体验最终系统地改进白云机场的服务。”

未来，机场不再只是等候飞机的地方，她是一个迷你型的商业王国，是商业、服务一体化的公共空间，是独立、完整的体验空间；是集交通、商业、文化等多种功能一体的城市公众平台。

桥中

“如果‘我们入门了一种基本语言，叫‘服务设计’。这种语言不分国界与行业，但渗透于生活和工作，根植于意识和思维层面。帮助我们通过表象洞察内在，系统的理解、定义和解决问题，发散的创造和设计内外客户的体验，最终系统地改进白云机场的服务。”

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

桥中 Cbi China Bridge

www.cbichinabridge.com