

海底捞：抓住现代品牌营销模式的尾巴

海底捞这个被称为“奇迹”、“现象”、“文化”的品牌究竟有何神奇之处？是什么让海底捞用 15 年的时间实现了极佳的品牌知名度和美誉度？究其原因，是抓住了现代品牌营销模式——“体验营销”的尾巴。

“体验”实乃情感营销之核心

一谈到品牌营销，我们可以很容易地总结出几个明显的时代更替：以生产为中心被以产品为中心替代，以产品为中心被以服务为中心替代。现今，以顾客体验为中心已经成为最先进的营销模式，而这种先进营销模式的发轫与集大成者，却是新兴的社交媒体……

社交媒体的崛起正在催生行业生态改观。这一拥有更强用户渗透力、交互黏性和更大增长空间的业态，不仅在媒体行业成为主流形态，更重要的是，它正改变着全行业的营销模式。尤其让以无目的的体验为核心的体验式营销模式势不可挡。当很多人把海底捞的成功定位为“情感营销”、“服务营销”时，却忘记了最核心的一个词语——“体验”：等候区的周到是为了让顾客“体验”



精细服务；整体的到位服务是为了让顾客“体验”满足；店长不对营业额负责是为了保证顾客和员工“体验”的良好；全面而体贴的福利是为了让员工“体验”家的温暖；员工推荐员工是为了让员工“体验”主人翁的感觉。

“体验”仍为社交媒体的根基

那么，为什么说海底捞只是抓住了“体验营销”模式的尾巴呢？近几年，以 Facebook、Twitter、YouTube 和微博为代表的社交媒体越来越红火，它们带来新型的交流互动方式，激发了人们创造、分享内容的兴致，

毫不客气地占有了巨大的用户群体，更给着眼于“人”的新型社交媒体营销模式带来了一场革命。人传人的方式、低成本的投放、海量信息的提供和反馈，使得社



交媒体的营销模式表现出绝对的主动性和互动性的传播优势，给传统营销方式带来了很大的影响和冲击。当我们每天习惯性地打开 Facebook、Twitter、YouTube 或者微博的时候，当我们或随性或有目的地在这些社交媒体上发布消息、交流时，或许应该想一个问题：你用的这个社交媒体平台在免费让你使用时要求你为它做什么了吗？引导你为它做什么了吗？你可能在思考之后的结

果是：没有，至少是目前没有感受到。它需要你做的，仅仅是“体验”，而不是为它体验，是为你自己体验。这就是社交媒体的成功之基。

社交媒体开放特性助推品牌联想

随着时代的发展，品牌需要在人与人之间互动起来，要形成强有力的品牌联想，品牌联想不可能完全依靠品牌的历史故事和高投入的广告轰炸来完成。海底捞依托精细服务和情感服务就实现了顾客对它的品牌联想。

据 DCCI 调查，用户在网上交流品牌信息的行为相当活跃，有近八成用户会在和好友聊天中交流品牌信息，使用论坛交流的比重也很大。近九成的 SNS 用户会交流品牌信息。此外，社交网站用户对品牌的接受度极高，74%的用户不介意收到带有品牌信息的虚拟礼物；77%的用户认为，品牌在社交类网站出现，会增加品牌的吸引力。

另据尼尔森在 Facebook 上做的广告效果研究显示，带有好友信息的品牌信息以及通过好友 feed 传播的品牌信息，在品牌提及、广告识别、预

购度等广告效果指标上都胜过常规硬广告。通过好友 feed 传播的品牌信息曝光次数越多，广告效果越好，当 feed 曝光超过 10 次，用户的预购度就会比只看常规广告增加 15%。海底捞成功的客观因素也在于此。

因为社交媒体超强的互动性和主动性，网友通过各种多元化的关系链自发“组织”起来，发布自己的声音，以创造性的方式贡献和分享内容，从而影响商家新产品开发、品牌管理和市场调研的方式。消费者从被动接受灌输的群体转变成主动关注、提供意见、影响商家的角色，产生了令人意想不到的力量。

另外，消费者的心态已经在社交媒体的带领下越来越开放和主动，乐于接受和了解一些广告信息，体验新的产品，并将自己的感受进行分享和传播。

社交媒体是开放的。宝马可以使用 Facebook 粉丝网页营销其品牌，奥巴马可以使用 Twitter 实现其政治理想，中国传媒大学 MBA 可以成功利用新浪微博招生和塑造品牌，海底捞虽然还没有充分利用这种营销模式，但已经抓住了“体验营销”的尾巴，希望它能走得更远。

（品牌中国网）

衡变公司两项新产品获“省优”

近日，从湖南省经济和信息化委员会传来喜讯，特变电工衡阳变压器有限公司自主研发的“SFPI0-820000/220 电力变压器”、“QSSPSIO-JT-750000/500 现场组装式自耦变压器”两项新产品喜获“2010 年度湖南省优秀新产品新技术项目”荣誉称号，这是衡变公司连续 4 年获此殊荣。

湖南省优秀新产品新技术项目是为鼓励工业企业开发新产品、新技术，加快科技成果转化，促进工业结构优化升级，推动企业技术创新而设立的指导性评选项目。申报范围要求是湖南省省内企业研发的具有自主知识产权、技术含量高、经济效益好，上年度投入批量生产或产业化应用，并通过本年度省级以上鉴定的新产品、新技术。衡变公司两项新产品被授予“2010 年度湖南省优秀新产品新技术项目”荣誉称号，这是对衡变近年来技术创新能力水平不断提升的肯定，也凸显了衡变公司在湖南输变电装备制造业的龙头企业地位。

此次获殊荣的产品是衡变公司近年来研制的一大批拥有自主知识产权新产品的典型代表。SFPI0-820000/220 电力变压器是目前国内最大容量的 220kV 级电力变压器，技术达国际领先水平；产品采用三相五柱结构，高压线圈采用内屏连续式结构，低压线圈采用双层螺旋式结构；解决了由于容量大和漏磁大产生的结构损耗大难题，产品结构合理，工艺先进，具有低噪声、低局放、温升低等特点。QSSPSIO-JT-750000/500 现场组装式自耦变压器是国内企业自主开发的首台容量最大、电压等级最高、组装难度最大的现场组装式变压器；该产品荣获中国机械工业科学技术奖，填补了国内多项技术空白，解决了线圈组拆卸、现场套装抗短路能力和运输固定、组装变电磁能等技术难题，尤其是现场干燥工艺等核心技术真正实现了时间短、能耗小、精度高，核心技术达到了国际领先水平；该产品成功研制打破了外资企业长期对我国大容量现场组装式变压器技术垄断，是我国超高压大容量现场组装式变压器真正实现国产自主化战略的一次重大突破。近年来，衡变公司坚持走科技兴企的可持续发展道路，充分发挥技术优势，通过采用自主创新和产学研合作的技术创新模式，开发出一大批具有自主知识产权、高附加值的新产品，为我国实施“一特四大”能源新战略起到了重要推动作用。

（肖锋 刘小鹏）

海尔售后星级服务

前不久选了好日子搬进了新居，看着新居中的旧电器，就想换台新的冰箱，我们依然选择了海尔这个好品牌，海尔安装师傅按约上门，并且一上门就给了我一张监督

服务卡，说是让我来监督他的服务，还说如有未按上面的规定做到，我可以提出自己的要求和建议，还能奖励我 100 元。安装师傅用测电仪器对我家中电源进行检测，确定我

家中的用电环境安全，随后经过一番努力，将机器安装好了，最后还将安装现场都清理干净了，并且带走了我家的垃圾，当时的我真的是不好意思，心里真是感动极了。通过此

次服务再一次认识了海尔，海尔的服务人员真棒，处处为用户着想的服务，怎能不让我们用户放心！真的很感谢海尔！非常感谢！

（文文）

□ 本报记者 何沙洲
通讯员 王滨 和敏

11 月 27 日，以蒙古民族民主党主席门·恩赫赛汗为团长的蒙古民族民主党干部代表团一行 8 人，在中联部相关领导的陪同下，莅临康奈集团参观考察，受到了康奈集团的热情接待。

蒙古民族民主党干部代表团首先与康奈集团副总裁周津森进行座谈。周津森首先转达了正在出差的康奈集团董事长郑秀康的亲切问候，对代表团的远道而来表示真挚的感谢，接着介绍了企业的发展情况。代表团成员对康奈集团的成功和发展情况表现出了极大的关注，并分别就康奈集团的原材料采购、销售市场的开拓等方面提出问题，周津森一一做了解答。

蒙古民族民主党主席门·恩赫赛汗是蒙古国的前总理，也是经济学博士，他表示对康奈集团的产品质量和战略表示非常认可。他说温州人经商有道，遍布天下，在蒙古国也有很多温州人，因此他对温州的印

象非常好。他很早就知道康奈集团是非常著名的成功企业。此次来到中国后，看到中国的许多外交官穿的鞋子都是康奈集团生产，坚定了他要到康奈集团参观的决定；了解了康奈集团的发展情况，更加肯定了他对康奈集团的赞赏。

“作为礼物带给家人”

座谈结束后，代表团参观了康奈集团的形象展示厅、生产车间、康奈集团旗舰店等。在生产车间，代表团成员们拿起生产线上的产品，仔细研究讨论，并询问产品的类别、销往何地。

在康奈集团旗舰店，代表团成员们不但为自己购买了康奈集团的鞋子、箱包等产品，还为家人选购，他们表示康奈集团的产品质量非常好，款式也很新颖，一定要作为礼物带给家人。



周津森（右二）陪同蒙古民族民主党主席门·恩赫赛汗（中）一行在康奈形象展厅参观。

“实时化(real-time)公关和营销时代”

（之四）

□ 王吉斌 余鹰
王宪伟 贺书漾

（三）案例的启示

1、速度无比的重要性。只用了短短 4 天，这段视频在 YouTube 上的观看次数就达到了 100 万次，接着超过了 200 万、300 万……从 7 月 8 日到 11 日，每天最多有 100 多位博主提醒他们的读者观看这个视频。

2、实时与媒体的滚雪球进行式的推进。“美联社摔坏吉他”迅速走红，使戴夫成为万人瞩目的焦点。视频之所以能够持续爆热是因为戴夫能够与媒体进行实时的交流，在这个故事受到热评的那几天里他接受了数十次采访。

3、抓住机会创建实时化产品。

（搭上了一台顺风车，天下掉下一个免费的奔驰顺风车）泰勒牌吉他的制造商也抓住了这次实时营销的机会来赢得客户的好感。就在戴夫发布视频的几天后，公司的总裁 Bob Taylor 也在 YouTube 上发布了自己的视频，告诉音乐家在旅行中如何把乐器包装好，以及如何最有效地利用航空规则。

此外，为专业音乐家制作高耐用乐器盒的制造商 Calton Cases 也抓住了这次机会。仅仅在短短几天内，Calton 公司就在市场上推出了一款新产品——戴夫·卡罗尔旅行者版吉他盒。

4、慢慢地应对或者干脆不重视实时化公关和营销是在白白浪费已经投入的广告费。执迷不悟的美联社搞得灰头土脸，抵消了若干广告投入。当数百万潜在客户看到了这

段对美联社极为不利的视频后，要知道这段视频足以抵消公司投入的数百万美元价值媒体广告，美联社却选择了沉默。航空业是面向最广泛客户的运输服务行业。数十年来，这个行业在广告、公共关系以及“科学的”客户服务方法上的投资已不下数十亿美元，一次表现得如此之差却导致股价下跌 10%，损失 1.8 亿元美金的股值。

准备对转瞬即逝的商机做出实时反应的市场营销人员寥寥无几。即使机会落到头上，大多数企业也会把时间浪费在开会讨论上；等讨论出个结果以后，一切都为时过晚了。

那么，为什么有些人的反应如此迅速呢？而另一些人却错失实时化公关和营销的良机，这是值得思考的问题。

国内错失良机的比比皆是。

2010 年 10 月 28 日上午，负责宣传《老男孩》的“一支冰镐”率先在自己的新浪微博中发布了该短片正式上线的消息。《老男孩》一经推出，立刻成为网络点击热点。《老男孩》的火爆，除了影片切入点准确以及本身的制作水准，背后还有众多因素的推动。次日晚，视频除了被网友疯狂转载外，不少圈内人士也加入转帖的行列中来，宁财神、陆川等名人不仅转帖还为该视频作出了较高的评价。

截至 11 月 2 日凌晨，《老男孩》视频点击已超过 300 万，而网友的跟帖则达到了 13000 多条。

这是《老男孩》和《旭日阳刚》版春天里的视频短片的镜头，看看是谁的品牌错过了这次实时化营销的良机。

（待续）

兴乐又添一个“浙江名牌”

□ 章森 书友
本报记者 何沙洲

日前，浙江省名牌战略推进委员会办公室公布了 2011 年浙江名牌产品名单。兴乐集团“兴乐”牌 35kv 及以下电力电缆通过“浙江名牌产品”复评。同时，“兴乐”牌 35k v 及以下聚氯乙烯绝缘电力电缆本次也名列“浙江名牌产品”榜单。

据悉，“浙江名牌产品”是指质量达到国际或国内同类产品先进水平、在省内同类产品中处于领先地位、市场占有率和知名度居行业前列、用户满意度高、具有较强市场竞争力的产品，有效期为 3 年。目前，兴乐集团在全国拥有一家子集团和 25 个制造基地，300 多家协作企业，1600 多个国内外营销机构，总资产已达 20 余亿元。综合实力位居中国民营企业 500 强、中国制造业 500 强、中国机械 500 强、中国电线电缆 20 强、浙江省百强企业、浙江省纳税百强前列。同时，兴乐集团在同行业中是首批获评“国家免检产品”和“浙江省名牌产品”的企业。

主题教育造势聚力 攻坚克难再创佳绩 郭二庄矿产销煤再创历史同期新水平

冀中能源邯矿集团郭二庄矿紧紧围绕全年生产任务，精心组织，周密安排，细化目标，落实责任，原煤产销量再创历史同期最好水平。截至 12 月 18 日，该矿今年累计安全产煤达到 2219 万吨，同比增加近 10 万吨，为集团公司完成全年生产任务做出了积极贡献，实现了“十二五”良好开局。

今年以来，该矿以“挺进世界 500 强，更好更快建强企”主题教育活动为动力，以“转方式、调结构、促升级、增效益”为主线，广泛宣传，层层发动，营造了浓厚的上产氛围，调动了干部职工的工作积极性。以“百日万人解放思想大讨论”活动为契机，深入调研、查摆问题、破解难题，形成了攻坚克难的强大合力，促进了产能提升。狠抓重点区队建设，综采一区优化工作面设计，在 1276 面实施“合二为一”开采，增加了可采储量。针对设备老化问题，对割煤机、溜子、皮带司机等关键岗位人员加强技术培训，建立设备故障通报制度，减少了设备事故率。调整生产作业时间，把六点半班定为设备检修班，制定检修质量考核标准，并与工资奖金挂钩，增强了检修人员责任意识，确保设备安全稳定运行。在各班组开展了“保安全、上台阶、创水平”劳动竞赛，克服顶板破碎、过空嗣、断层多等不利条件，截至 12 月 18 日，安全产煤 106 万吨，提前实现了“连续五年百万吨”目标；综采二区面对 22308、21311、22311 工作面煤层薄、倾角大、大断层、拐斜等生产困难，以保证生产作业正规循环为目标，从安全管理、工程质量、任务指标、成本管控等四个方面狠抓落实，将竞赛指标层层分解，落实到班组人头。各班组的煤、出好煤，制定保勤措施，建立了班组竞赛台，班班核算，班班公布，用经济杠杆调动职工创高产的积极性。截至 12 月中旬，该区生产原煤 51 万吨，薄煤层开采走在了集团公司的前列；二坑以科技创新、绿色开采为主线，实施巨厚火成岩顶板强制放顶技术、矸石充填开采等生产工艺，效果明显，生产水平不断攀升。截至 11 月底，生产原煤 626 万吨。

同时，该矿加强安全宣教教育，加大班前会安全检查力度，严格集体升入井制度，强化隐患排查治理，加大开工前安全确认和生产过程中的监督检查工作，有效保证了安全生产。

（程矿生 李如生）