

新西部 NEW WEST

杂志介绍 | 机构设置 | 联系我们 | 期刊证书

Windows Vista + Windows Live 数字生活 要出彩

新春热卖 精彩体验 赶快行动吧

系统 | 举报信
公告 | 再告作者

举报信
再告作者

本期上半月刊 | 本期下半月刊

下半月刊 中国学术类

科学发展 | 热点聚焦 | 西部论坛 | 财政金融 | 区域经济 | 领导决策 | 哲学美学
 经济论坛 | 经营管理 | 公共管理 | 文史纵横 | 党史党建 | 教育探索 | 和谐社会
 环境能源 | 信息技术 | 影视传媒 | 心理健康 | 博硕园地 | 他山之石 | 法制建设

新西部 > 经营管理 > 正文

服务品牌提升策略研究

作者: 浙江财经学院经济与国际贸易学院 罗惠 2008-08-02 查看次数: 673 期刊时间: 2008年5月

[摘要]: 服务品牌是竞争发展到一定阶段的产物, 是企业为了在激烈的竞争中突出自己的形象, 维护竞争地位, 创造竞争优势, 充分利用无形资产而采取的一种竞争战略。本文首先介绍了服务品牌的作用以及驱动因素, 最后提出了一些服务品牌的提升策略, 以供进行服务品牌建设的企业参考。

[关键词] 服务品牌; 驱动因素; 顾客体验

科技的进步与市场结构的转变, 使得传统的竞争优势如产品的更新、技术进步低成本、规模优势等在较短的时间内, 会被其他竞争对手模仿、赶上, 甚至超过。所以有人说现代市场的竞争不是产品的竞争, 而是服务的竞争, 更是品牌的竞争。由此可见, 塑造企业服务品牌, 是服务企业提升竞争优势的必然选择。

一、服务品牌的作用

服务品牌对企业竞争优势具有重要的意义, 通常来说品牌具有识别、增值、装饰、促销、竞争五大作用, 其中最为关键的是竞争作用。从顾客与企业本身两方面来分析服务品牌, 对提升企业竞争优势的作用大致体现在以下四个方面:

1、低成本作用

服务品牌的低成本作用主要表现在两个方面。①顾客方面, 降低购买成本。顾客需要进行购买某种消费活动时, 如果某种服务已形成品牌或在人们之间已形成口碑, 顾客就不需要花费大量的时间和精力, 在同类服务市场进行分析、比较、选择。即便有时顾客进行了大量的购买决策活动, 由于服务市场的相似性, 或者怕冒风险, 最后真正进行购买某项服务时, 顾客还是会选择有“品牌”的。从这方面来说, 服务品牌可以简化消费者的购买决策, 从而降低购买成本。②企业方面, 降低市场扩张成本。由于人们的消费是一种社会行为, 有着普遍的“从众”现象, 人们会竞相仿效某种行为。品牌形成后, 企业进入一个新的市场, 开拓一个新的领域, 凭借消费者的口碑、特许经营权等手段, 可以省去大量的广告促销和宣传费用, 迅速地开拓和占领市场, 取得事半功倍的效果。

2、低风险作用

①顾客方面, 降低购买风险。品牌服务, 往往在消费者心目中是“值得信赖, 消费有保证, 没有后顾之忧的”。服务品牌能打消顾客购买前的顾虑, 增强顾客的购买信心, 降低顾客的购买风险, 给顾客购买前心理上的安全感。②企业方面, 降低经营风险。这表现在两个方面: 其一, 增强消费者转移壁垒。品牌对于消费者来说, 就是一种特殊偏好, 一旦形成, 就很难改变。品牌犹如竖立的一道壁垒, 阻碍着忠诚顾客向外转移, 从而企业可以维持稳定的客流量及利润率。其二, 提高新品牌市场进入壁垒。因为消费者日趋成熟并趋向形成品牌忠诚时, 他们对新品牌存在抵御心理。由此可见, 企业利用品牌, 培养忠诚顾客, 能有效降低经营风险, 保持自身竞争优势。

3、获取高附加值作用

①顾客方面, 主要是给消费者带来社会和心理价值。在当今“认牌消费”的时尚中, 服务有无品牌, 以及品牌的等级层次, 从一开始就给消费者不同的社会和心理利益。等级高的品牌, 意味着消费者享受更高层次的服务, 从另一侧面反映



西部政要访谈

动态新闻 更多>>

- 敬告作者
- 新西部杂志社踊跃向四川灾区捐款

最新招聘 更多>>



消费者不同的品味以及个人的身份地位。崇尚品牌、追求名牌的消费者要的就是这份心理上的“超值感”。②企业方面，获取更大的利润空间。一项相同的服务甚至相同的服务环节，由于品牌的竞争力作用，品牌服务价格远远高于无品牌的服务价格。另外，在市场机会有限的情况下，某种品牌一旦为众多消费者所接受、所喜爱，它会对消费者产生强大的吸引力和诱惑力，使企业争取到比竞争对手更多的顾客流。使企业可获得更多的利润，在市场竞争中处于优势地位。

4、培养高度忠诚作用

①培养高度忠诚顾客。品牌一般都有它独特的如品牌标识等一类的有形载体，它会时刻提醒老顾客，保持对品牌的忠诚；同时，通过品牌的有形展示，可以在潜在的顾客中形成口碑，培养新顾客的忠诚。②培养员工忠诚。对于企业而言，“服务品牌”是由“品牌员工”支撑、全体员工共同打造的。同时，口碑好、品牌形象佳的服务企业会使为之工作的员工具有高度的自豪感，这种自豪感在工作中体现为高度的工作热情，久而久之会培养成为对企业的高度忠诚，这样有利于工作质量的提高及整体服务水平的提升。

[1] [2] [3]

相关文章

暂时没有相关的文章!

[在线交流](#) | [更多评论信息 >>](#)

会员帐号:	<input type="text"/>	帐号密码:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 匿名发表
<input type="text"/>				验证码: <input type="text"/>
				
				<input type="button" value="提交评论"/>

[新西部杂志社简介](#) | [招聘信息](#) | [联系方式](#)

西部开发网精品栏目: [西部招商引资](#) [西部旅游](#) [西部人物](#) [西部文化](#) [西部概况](#) [西部房产](#) [西部大开发优惠政策](#) [西部美食](#)
[违法不良信息举报中心](#) [不良信息举报信箱](#) 客服电话: 029-82301998 举报电话: 029-82302829 主编信箱: zhubian@cnwest.cc

[About CnWest](#) - [西开简介](#) - [网站地图](#) - [联系我们](#) - [招聘信息](#) - [客户服务](#) - [广告服务](#) - [网络营销](#) - [帮助中心](#)

中国西部开发网版权所有 增值电信业务经营许可证编号: 陕B2-20050078 陕ICP备06005707号 服务电话: 029-82301997

本站所有文章、数据仅供参考,使用前务请仔细阅读免责声明,风险自负。



© 2005-2007