

跨界服務創新 點亮智慧旅遊

~網實行銷 從線上玩到線下



廖佳意 JOY 

巨鷗X跨界策略(股)公司/行銷部總監
國際專案管理師/PMP
跨界創新學院/秘書長



2018/4/25

簡報大綱

- 1 網實行銷新趨勢
- 2 創意內容玩新招
- 3 服務創新要有感
- 4 智慧旅遊新科技

主流社群媒體比較

					
使用比率	71%	23%	28%	26%	28%
使用者人口趨勢	<p>25歲以上</p> <p>18-24 87% 25-34 33%</p> <p></p>	<p>18-29 37% 30-49 25%</p> <p></p>	<p>50-64 上升至27% 65+ 上升至17%</p> <p></p>	<p>25歲以下</p> <p>18-29 53% 65+ 上升至21%</p> <p></p>	<p>18-29 上升至23% 65+ 上升至21%</p> <p></p>
社群網站風格	適合有持續成長的粉專，透過買廣告衝人氣。	引經據典 字數有限制 有趣的內容和圖片 容易快速回覆顧客	飲食美容 時尚居家 健康健身 主攻女性市場	精美照片 產品多元 實體情境 創意策略	求職 職涯發展 找合作夥伴
共同策略	引人注目的圖片、搭配影片發問、UGC引起旋風、名言佳句的套用。				

Facebook：適合作為目標客群的廣告平台

Twitter：適合有意義的內容、對話或是社會支持

Pinterest：飲食、美容、時尚

Instagram：吸引人的實體環境或商品

LinkedIn：文化、公司新聞、職涯

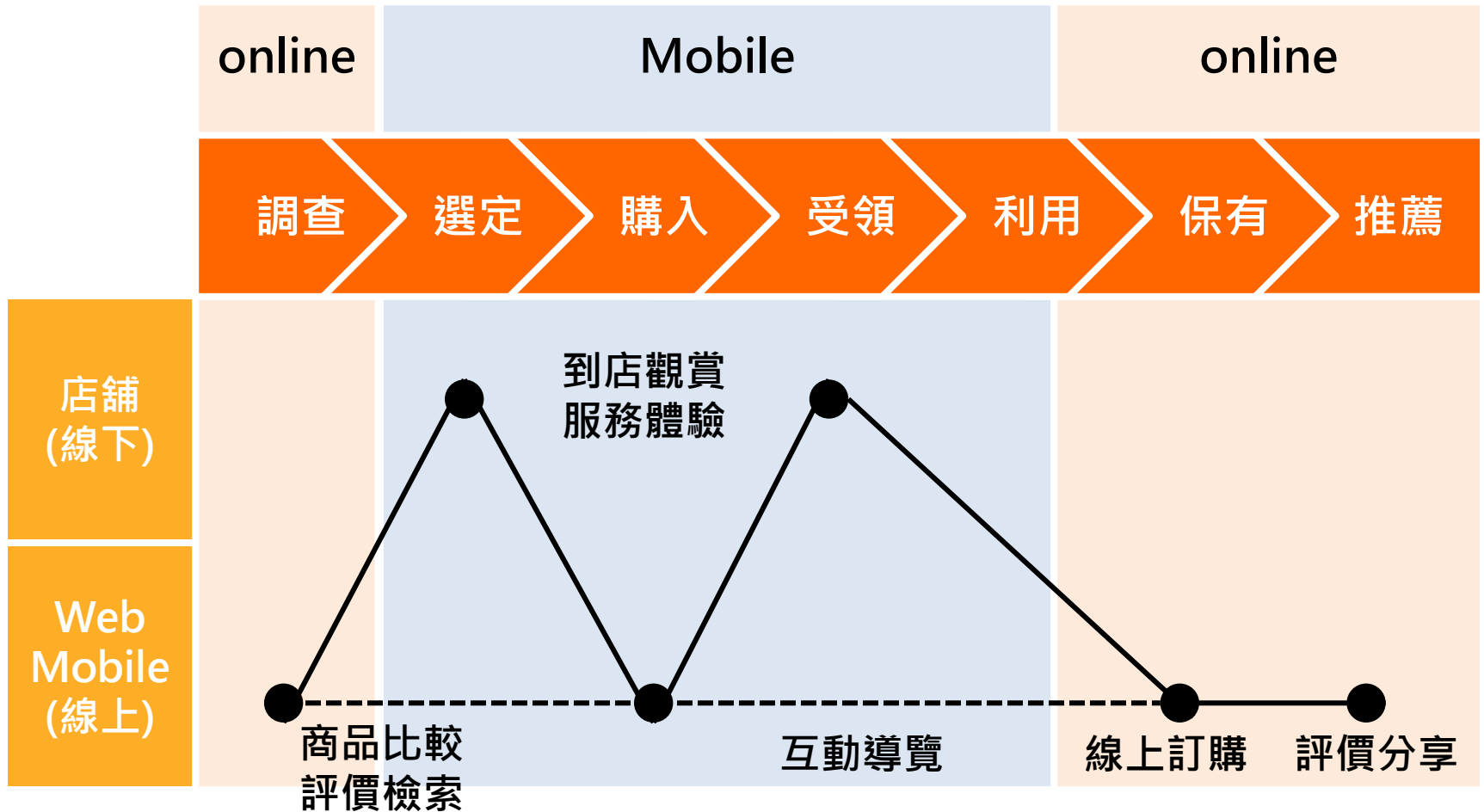
還有LINE、plurk、Google+、Snapchat.....

擅長網實行銷
跨界服務創新

什麼是網實行銷？



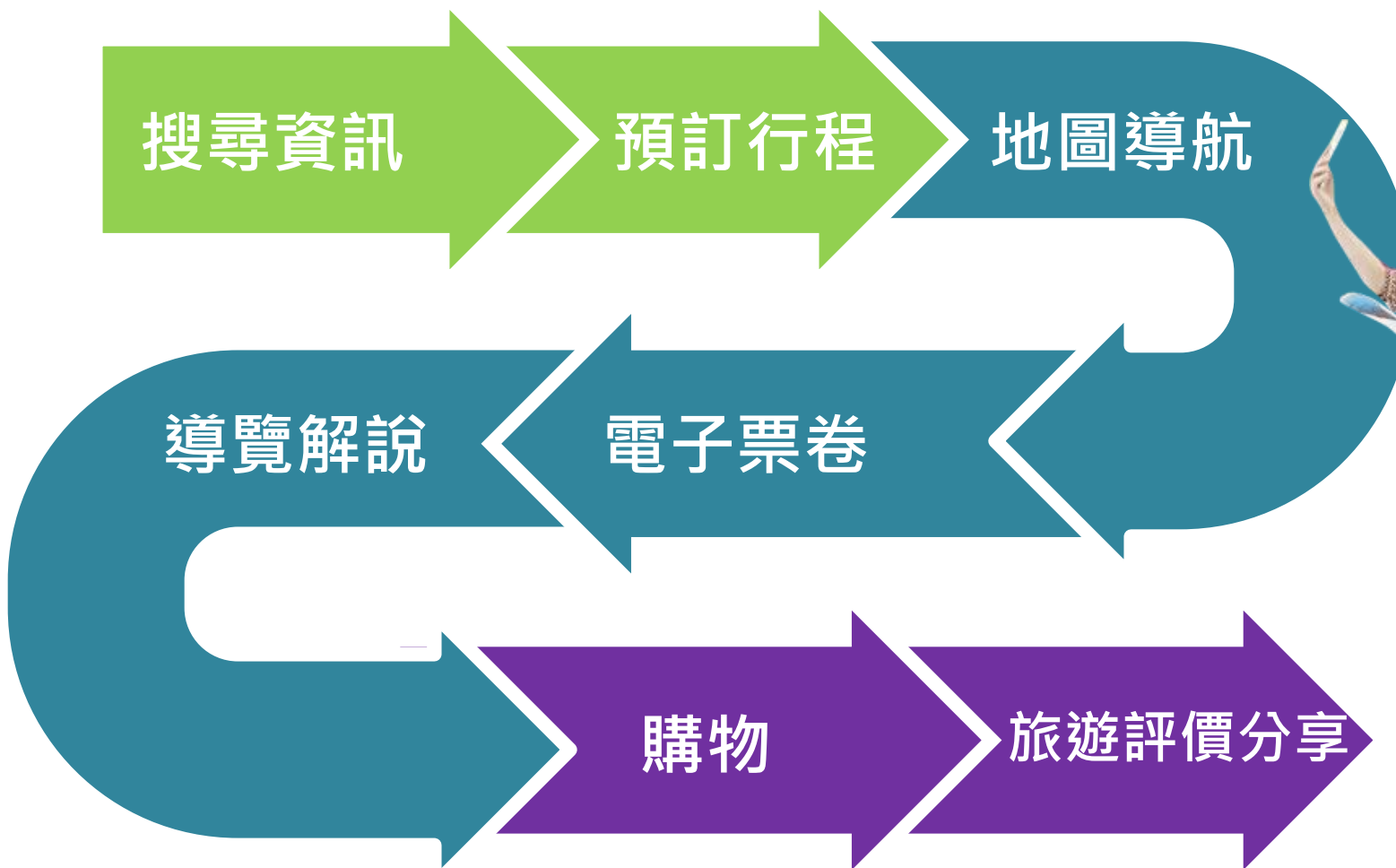
O2O行動消費體驗流程





了解你的客戶行為模式

以觀光旅遊為例：



臉書社群性分析

差異分析		粉專	社團
特	性	易散佈	多互動
對	象	對你的專頁按讚的人	對你的內容有興趣的人
會	員	無	有
限	制	無	有
隱	私	沒有	有
行銷數據分析		有	無
溝	通	僅10%按讚用戶看得到，內容決定觸及高低	預設情況下都會收到通知
廣	告	不下廣告=沒人看	不可下廣告
受	眾		
主	題	要很有梗	打造閉鎖型同溫層
內	容		

把精力花在最值得栽培的朋友

- Knowing Your Superfans

結合平台的「會員制」不一定能一步到位，但對於優化傳統的CRM(客戶關係管理)絕對有幫助

金字塔
粉絲分析法

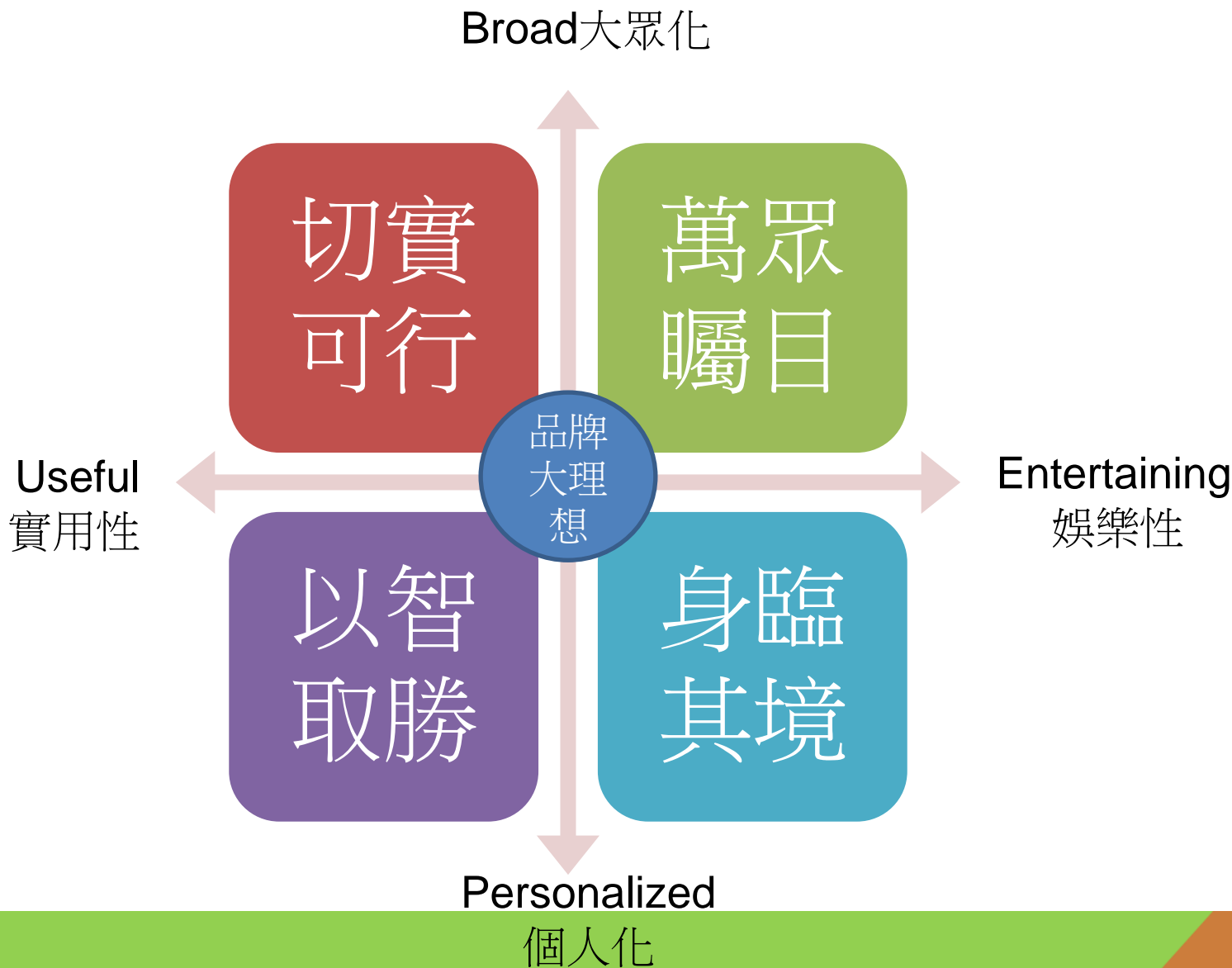


行銷根本 創意內容

內容產生來源六大方式

1. Original(自創)
2. Curated(轉連結)
3. Co-Branded(品牌異業合作)
4. Co-created(共同創作)
5. Partner(KOL及Youtuber合作)
6. Crowdsourced(群眾外包)

讓每則內容聚焦



內容創造四要二不要

四要 ✓

鋪設
各種
情緒

散播
正面
能量

適時
激發
創意

分享
新奇
趣聞

二不要 ✗

不
單
調

不
攻
擊

優質內容檢查清單

- 好找
- 好讀
- 好懂
- 能刺激行動
- 易分享

服務創新
行銷有感

什麼是服務創新？

經濟

服務創新是指通過非物質製造手段所進行的增加有形或無形產品之附加價值的經濟活動

技術

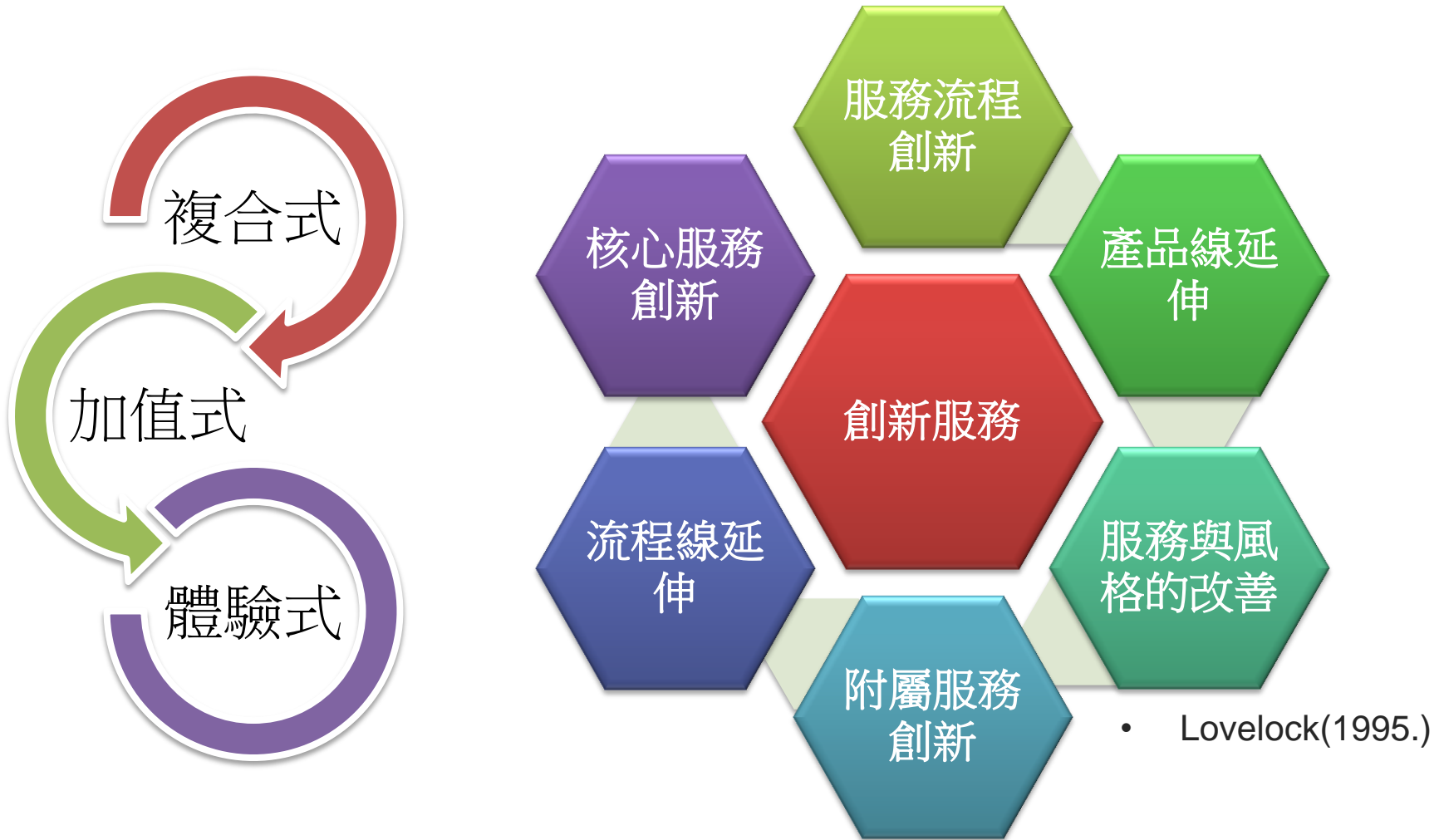
服務創新是以滿足人類需求為目的的軟技術的創新活動

社會

服務創新是創造和開發人類自身價值，提高和完善生存質量，改善社會生態環境的活動



創新服務定義



服務創新結合科技延長體驗更有感



為消費者
創造**有價值的新體驗**

**旅遊觀光需要
服務創新？**

遊客和觀光業者想要的是？



觀光旅遊產業成功案例



九族文化村



泰雅渡假村



旅遊商圈



菓風小舖



集元菓



主題遊樂園區



日月潭大玩家



逢甲大學導覽



農村好讚



觀光工廠

Fun+More 解決您的旅行大小事

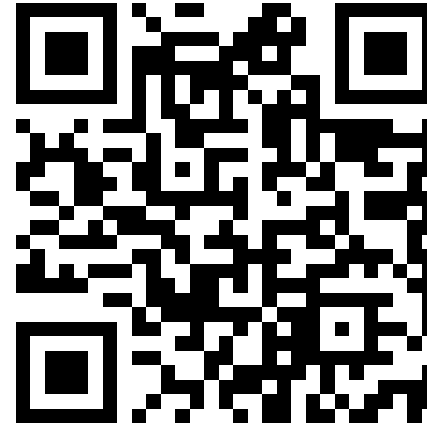


立馬按讚加入FB

- 巨鷗科技/跨界策略顧問FB
www.facebook.com/geo.com.tw/



- 跨界創新學院FB
www.facebook.com/ciao.geo/



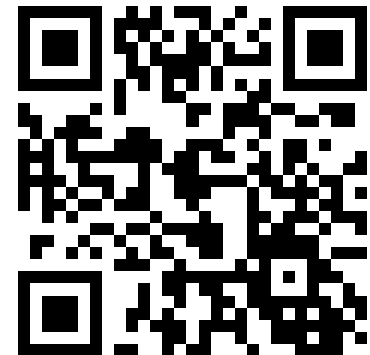
- 鮮享農YA - 農糧署FB
www.facebook.com/afayayaya/



- 農村好讚FB
www.facebook.com/rural.swcb.gov.tw/



- 永續水土保育FB
www.facebook.com/SWCBGO



下課了!!!!
Q & A



【聯絡方式】



04-22985258#200



joy@geo.com.tw



Joyliao



Joyliao91