

# 2009 对照 2008 17家发卡银行



## CREDIT CARD

信用卡跨渠道多接触点的全面客户体验

客户管理专业人员俱乐部  
行业案例研讨系列 —— 金融服务业

2009年7月17日 · 上海

上海浦东新区浦东南路1138号上海湾广场B02意炉意大利餐厅

主办机构

GOCEM

策略媒体支持

CEIBS Business Review  
中欧商业评论

## 会议议程

|                 |  |
|-----------------|--|
| 14 : 00-14 : 10 | 会议介绍   |
| 14 : 10-14 : 45 | <p><b>金融服务业的案例系列：信用卡</b> 演讲嘉宾：G-CEM 总裁 李翊玮先生</p> <p>以4,416 位信用卡用户的真实反馈和行业案例告诉你，如何能在金融海啸下，跑赢竞争对手。对照2009年与2008年两年的中国大陆 [信用卡] 多渠道客户体验调查结果：17家主要发卡银行：招商银行、中信实业银行、中国银行、兴业银行、深圳发展银行、民生银行、建设银行、光大银行、工商银行、上海银行、浦发银行、农业银行、交通银行、华夏银行、广发银行、北京银行、平安银行：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 对比信用卡用户从08年到09年，关键需求的变化。如：还款、积分兑换/服务、优惠促销活动、刷卡范围、使用便利性、信用额度、卡片设计、客户服务、网络交易、安全性、提前消费、短信确认、分期付款等</li><li>● 对照17家主要发卡银行在08年到09年，主要客户表现指标水平的变化。包括：客户满意度、品牌差异度、忠诚度，与净推荐率（NPS）</li><li>● 对照6家主要发卡银行，在整个客户生命周期，涵盖7大体验环节（包括：品牌及企业形象、申请和激活体验、用卡体验、市场优惠体验、积分兑换体验、还款体验、和服务体验），跨渠道多接触点的体验评分</li><li>● 对照6家主要发卡银行，在3大渠道（<b>电子银行、网点、呼叫中心</b>），在整个客户生命周期，各个渠道所交付的全面客户体验（Total Customer Experience）水平</li></ul> |
| 14 : 45-15 : 15 | 茶歇   |
| 15 : 15-15 : 30 | 讨论与互动交流：各方面都领先于对手的招行，能被超越吗？  |
| 15 : 30-16 : 00 | <p><b>金融服务业的全面客户体验：[跨渠道多接触点] 的客户体验流程</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 客户通过一个整体来体验您和您的品牌，而不是通过不同的部门和职能来体验</li><li>● 不是所有的接触点/渠道是同等重要的，资源分配须有所区别</li><li>● 评估体验的效果（Effectiveness），而不是效率（Efficiency）</li><li>● 以[目标为导向]的全面客户体验（TCE）管理</li><li>● 建立<b>电子银行、网点、呼叫中心</b>的全面客户体验管理流程模型</li></ul> <p><b>结合了对招商银行全面客户体验的分析，和G-CEM在咨询银行业客户时的实际操作案例，说明在金融服务业的，怎样使不同部门在不同的客户生命周期，交付一致的品牌化体验，去保留与提升最有价值客户</b></p>  |

## 关于客户管理专业人员俱乐部

客户管理专业人员俱乐部在2006年由 G-CEM 成立，旨在为会员提供一个互动交流的平台，通过定期举办的研讨会和经验分享聚会等活动，为会员建立信息共享、交流切磋的渠道；从而协助个人提升行业知识、搭建人际网络和拓展商业视野。所有跟客户管理相关的专业人员，特别是营销、服务、销售、品牌、客户体验、广告、呼叫中心以及其他客户接触点管理的相关领域的行业从业员都适合参加。成为相关会员之后，可以免费名额参加研讨会，并获取不同主题的“客户管理研究报告”，享受多种会员优惠。网址：<http://cmpc.G-CEM.org>。



# CEM 研究报告及白皮书

G-CEM 的所有研究报告及白皮书的设计、执行和研究的方法的主要框架是基于我们在美国专利局 Patent-pending 的品牌客户体验管理方法 (Branded CEM Method)。



\*上述客户体验调查均由G-CEM 组织和进行, 调查所得出的分析和结论均为作者的独立意见, 并不代表被调查公司的看法。所有调查均为独立进行, 与被调查公司无关。

## 如何加入CMPC

加入“CMPC (客户管理专业人员俱乐部)”成为企业会员, 获取多种优惠:

- 1 一次性挑选上述任何六份白皮书或报告
- 2 在会员有效期内, 可以获取G-CEM 所发布的其他下载
- 3 一年3人次参加CMPC定期举办的研讨会

费用: **¥4,000 /年 或** 如果想单次参加俱乐部活动, 每次费用为: **¥800 /人**

# 关于 G-CEM



G-CEM (Global Customer Experience Management Organization) 致力帮助企业创造有效客户体验。我们在美国专利局 patent-pending 的 CEM (客户体验管理) 方法结合了艺术与科学, 有效度量并交付品牌化的全面客户体验 (TCE)。G-CEM 全球合伙人分布在欧洲、亚洲和北美各地。我们的服务包括 TCE Evaluation (全面客户体验咨询) 和 CEM Certification (客户体验管理-管理层培训工作坊)。网址: [www.G-CEM.org](http://www.G-CEM.org)



## Total Customer Experience (TCE) Evaluation

[全面客户体验咨询项目] 包括两个核心部分: 全面客户体验模型建立 - 构建客户整个生命周期在跨渠道、跨接触点的体验蓝图, 以作为度量、管理、改善相关客户体验的模版和体系。全面客户体验水平度量 - 度和评估相关体验对提升客户满意、品牌差异、销售效益和创造拥戴者的有效度。两者结合运用去帮助企业创造和交付有效的品牌化全面客户体验。详情请查看: <http://TCEevaluation.G-CEM.org>



## Global CEM Certification Program

由 G-CEM 15 位全球合伙人共同开发和教授, 并获得 9 个专业协会和机构认可。自 2006 年 1 月开始, 此课程成功在世界各地巡回举办, 包括伦敦、阿姆斯特丹、巴黎、迪拜、上海、香港、新加坡、旧金山等地, 客户来自五大洲 37 个国家。详情请查看: <http://CEMCertification.G-CEM.org>