



smart care

全球用户服务品牌策略指南

2023年8月

© 2023 smart版权所有

smartcare

目录

>> 简介

我们为什么需要服务品牌？

服务品牌是如何创建的？

服务品牌创建的两大原则

服务品牌发布的时间和范围？

《全球用户服务品牌策略指南》是什么？

如何使用《全球用户服务品牌策略指南》？

>> 全球服务品牌策略

服务品牌定位

服务品牌愿景

服务品牌使命

服务品牌目标

服务品牌价值观

用户利益

业务支持点

服务品牌个性

目标人群

服务品牌口号

>> 中国本地化策略

中国市场品牌叙事

价值支柱：精湛高效

价值支柱：适需恰当

价值支柱：智慧高能

价值支柱：潮趣共创

中国市场品牌口号

>> 简介

我们为什么需要服务品牌？

服务品牌创建的两大原则

我们的服务品牌是什么？

服务品牌发布的时间和范围

《全球用户服务品牌策略指南》是什么？

如何使用《全球用户服务品牌策略指南》？



我们为什么需要服务品牌？

2023年伊始，秉承“中欧双核，全球布局”的市场战略，在全球市场快速推进产品、渠道和服务发展的关键进程中，smart管理层做出重大决策——创建和打造一个专属于smart用户的全球服务品牌。

品牌价值始终是smart的核心竞争力和差异化竞争的基石。数十年来，smart一直致力于为全球用户提供优质产品和服务，建立牢固关系，成为他们移动出行中的纯挚“密友”。服务品牌无疑在品牌与用户结成的“密友关系”中扮演着重要的角色。

在业务目标层面，服务品牌有助于为smart建立全球统一的服务形象，推进服务在全球的规模化增长和本土化落地，以此实现业务的长线发展。

服务品牌不仅对企业至关重要，对于用户更是意义非凡。凭借深厚的积淀和持续的创新，smart用户服务始终如一地悉心照顾用户的爱车和驾乘，为他们带来从容自在的愉悦体验。服务品牌正是smart服务承诺和价值的体现，也将会成为一个全球用户认可的“信任符号”。

服务品牌创建的两大原则

在服务品牌创建过程中，团队始终坚持两个原则：

与smart母品牌策略保持一致

服务品牌是smart旗下的一个子品牌。为确保策略一致性，服务品牌的定义采用smart母品牌的策略基础和框架。同时，服务品牌策略充分考虑服务业务、产品和用户价值的独特属性，确保策略在实施过程中具备服务相关性。

着力于全球市场的共性

服务品牌是为全球市场打造。尽管不同地域的市场环境、用户期望、业务战略和服务产品存在差异，全球服务品牌策略将建立在这些市场共同具备的特征之上，从而确保服务品牌在全球范围内展示出一致性，同时也为各市场的本土化诠释和丰富奠定基础。

我们的服务品牌是什么？

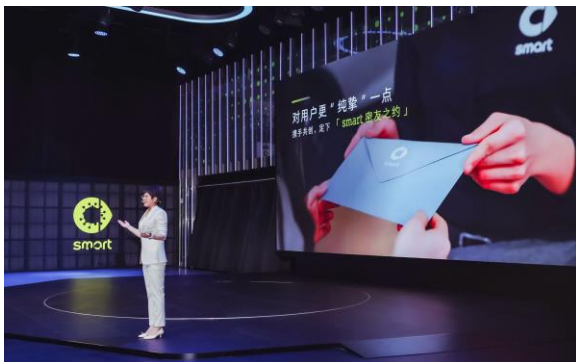
smart care

smart care是什么？代表怎样的价值？差异性优势是什么？我们倾向于从用户角度回答这些问题：

对于全球smart用户而言，**smart care**是他们的纯挚密友，随时准备为他们的出行提供支持与保障，

创造愉悦体验，并矢志不渝地确保他们从容自在地享受今天和未来的出行。

服务品牌发布的时间和范围



2023年4月18日，在2023 smart上海车展新闻发布会上，smart品牌全球公司销售、市场及售后副总裁张明霞女士正式发布smart全球用户服务品牌——smart care。

作为一个全球性品牌，smart care代表smart用户服务在所有市场内为用户提供的共同价值。服务品牌的策略定义和实施指南适用于所有市场，以此奠定全球范围内品牌一致性的基础。

同时，由于不同地域市场在市场环境和业务策略方面的差异，服务品牌标识（品牌名称和标志）的使用可能因地域而有所不同。

《全球用户服务品牌策略指南》是什么？



《smart care全球用户服务品牌策略指南》浓缩了smart care品牌核心价值体系的内核，提炼了如何将品牌价值传递给用户和受众的传播策略，可作为服务品牌建设相关活动的实施指南。本文件旨在帮助使用者全面、准确地了解服务品牌，并作为工具辅助日常与用户的沟通和活动，最终在组织内部消除困惑，增进共识。

为达到该目的，品牌指南包含以下核心内容：

- 全球共享的品牌核心价值的明确定义；
- 对用户服务营销传播内容的策略指导；
- 全球一致的用户服务形象和个性描述。

如何使用《全球用户服务品牌策略指南》？

>> 适用人群

《smart care全球用户服务品牌策略指南》专供smart员工及商业合作伙伴使用。未经批准，不得向用户、媒体、合作方或其他第三方公开或展示该文件。

>> 使用方法

品牌策略指南应主要作为传播原则指导，而不是传播讯息本身使用。例如，品牌的策略定义不应直接“复制”到传播物料中，而应基于特定的市场和产品进行定制转化。

>> 有效期

本指南自smart企业内部发布后即刻生效，直至下一轮更新或修订。

>> 全球服务品牌策略

服务品牌定位陈述

服务品牌愿景

服务品牌使命

服务品牌目标

服务品牌价值观

用户利益

业务支持点

服务品牌个性

目标人群

服务品牌口号



我们如何卓尔不凡？

smart care品牌定位

作为拥有数十年经验的全球用户服务提供者，

我们对汽车、用户、科技和服务都拥有更深刻的理解。

凭借深厚的积淀和持续的创新，我们成为全球用户信赖的**纯挚密友**，

并与他们一道**共塑新奢生活风尚**。

我们为什么存在？

服务品牌愿景

作为smart品牌不可或缺的一部分，我们致力于为你明天的服务需求寻找今天的创新解决方案，以此一同描绘未来出行的蓝图。

我们的长远目标是什么？

服务品牌使命

在smart用户服务，我们悉心照护你的爱车和驾乘，让你和smart一起享受轻松、愉悦和充满灵感的旅程。这意味着出行将成为一种无拘无束、意义非凡的体验 —— 与smart一起，自在而行！

我们为你做什么？

服务品牌目标

无论你是否意识到，smart用户服务一直在你身边，随时准备为你的出行提供支持保障，创造愉悦体验，并矢志不渝地确保你从容自在地享受今天和未来的出行。

是什么让我们与众不同？

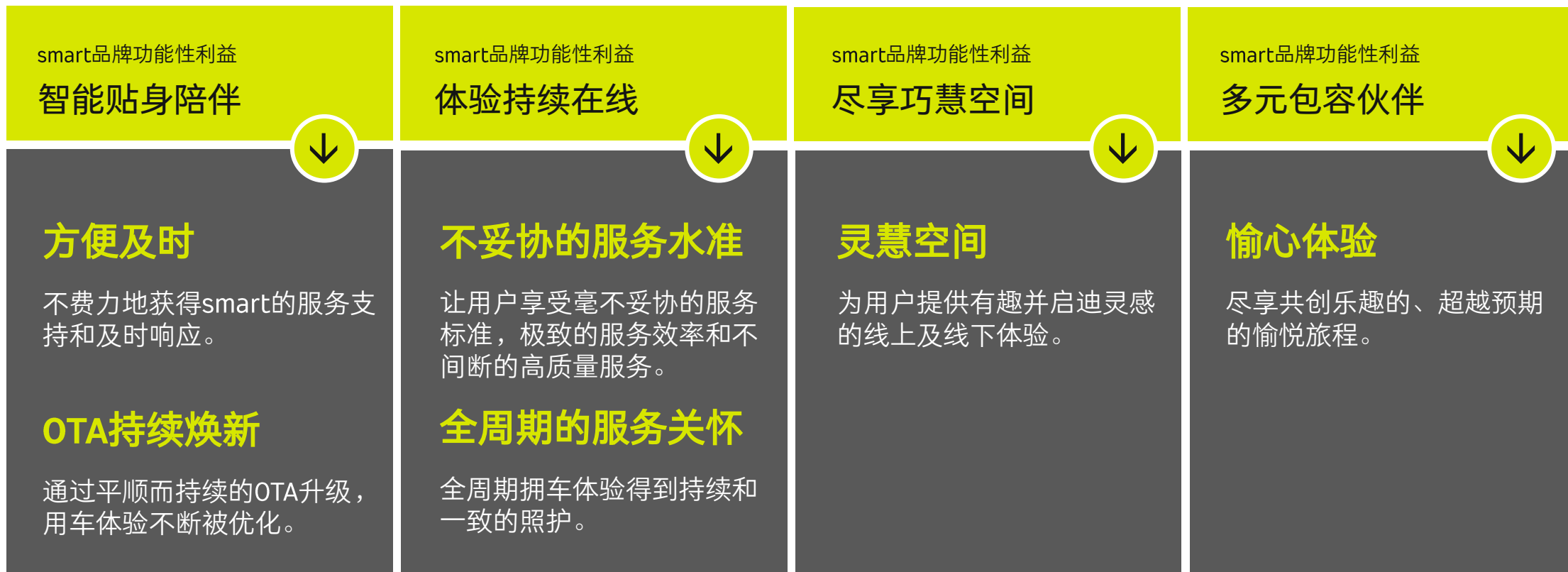
服务品牌价值观

作为smart的子品牌，smart care根植于smart母品牌的价值观体系，在此基础上根据用户服务业务的独特属性，将smart品牌价值观转化为具体的诠释和表达：



我们为用户带来什么？

功能性利益



我们给用户什么样的感受？

情感性利益

smart品牌情感性利益

尽情散发创意



轻松享受旅程

拥有一部smart, 就是拥有了轻松、乐观的心态，并不断得到灵感启迪。

smart品牌情感性利益

自由表达个性



惬意表达个性

聆听用户个性化表达，以人性化关怀让用户感到满意。

smart品牌情感性利益

放飞前卫思潮



乐观面对未来

让用户对未来出行方式感到乐观、充满信心。

为什么我们可以为用户带来这些利益点？

业务支持点

更懂得护车

- 数十年所积累的全球经验和承袭欧洲的品牌积淀
- 高素质的、经过严格培训的一线服务团队
- 完善高效的运营系统和流程
- 成熟的供应链和服务网络

更理解用户

- smart作为用户“都市密友”的品牌文化
- 完善、全面的用户服务机制
- 专业人员响应用户个性化需求
- 用户社区建设和互动

更主动拥抱科技

- smart富于前瞻性和共创未来的品牌精神
- 多种数字服务接口和工具
- 先进的车机系统，持续而平顺的OTA软件升级
- 通过移动设备与用户紧密相连

我们拥有什么样的个性？

服务品牌个性

作为smart的子品牌，smart care与母品牌个性一致，但结合服务业务属性以独特方式展现。

我们矢志不渝
为用户现在和未来的需求
寻求服务解决方案。

我们以前瞻性精神做为动力，
致力于为用户的出行体验
带来启迪。

我们尊重个性、拥抱多元，
与用户社群深入互动，
共创未来。

我们关注什么样的群体？

目标人群

smart care的沟通对象主要是smart车主及与我们有线上线下接触的潜在用户。在全球范围内我们的目标受众同样包括三个核心群体，但与他们互动方式略有差异：

潮酷玩家

smart care通过数字化连接，与城市千禧一代年轻人的创意思维进行互动，分享生活灵感。

有范家庭

smart care帮助摩登家庭节省时间、金钱和精力，帮助他们专注于追求轻松愉悦的生活。

弄潮老手

smart care为拥有年轻心态的弄潮老手带来安心、关爱和温暖感受。

服务品牌口号

smart care

At ease with smart

smart care全球用户服务品牌策略

服务品牌名	smart care						
服务品牌口号	At ease with smart						
服务品牌定位	作为拥有数十年经验的全球用户服务提供者，我们对汽车、用户、科技和服务都拥有更深刻的理解。凭借深厚的积淀和持续的创新，我们成为全球用户信赖的纯挚密友，并与他们一道共塑新奢生活风尚。						
服务品牌目标	无论你是否意识到，smart用户服务一直在你身边，随时准备为你的出行提供支持保障，创造愉悦体验，并矢志不渝地确保你从容自在地享受今天和未来的出行。						
服务品牌价值观	定义新奢		科技导向		潮趣共创		
	以精湛技艺护车	以暖心态度待人	以先锋精神求新		以灵感激发热爱		
用户利益	功能性利益				情感性利益		
	智能贴身陪伴 方便及时 OTA持续焕新	体验持续在线 不妥协的服务水准 全周期的服务关怀	尽享巧慧空间 灵慧空间	多元包容伙伴 愉心体验	尽性散发创意 轻松享受旅程	自由表达个性 惬意表达个性	放飞前卫思想 乐观面对未来
业务支持点	更懂得护车		更理解客户		更主动拥抱科技		

>> 中国本地化策略

中国市场品牌叙事

价值支柱：精湛高效

价值支柱：适需恰当

价值支柱：智慧高能

价值支柱：潮趣共创

中国市场品牌口号



smart care品牌在中国市场的“品牌叙事”

我们是smart care —— smart的用户服务品牌。

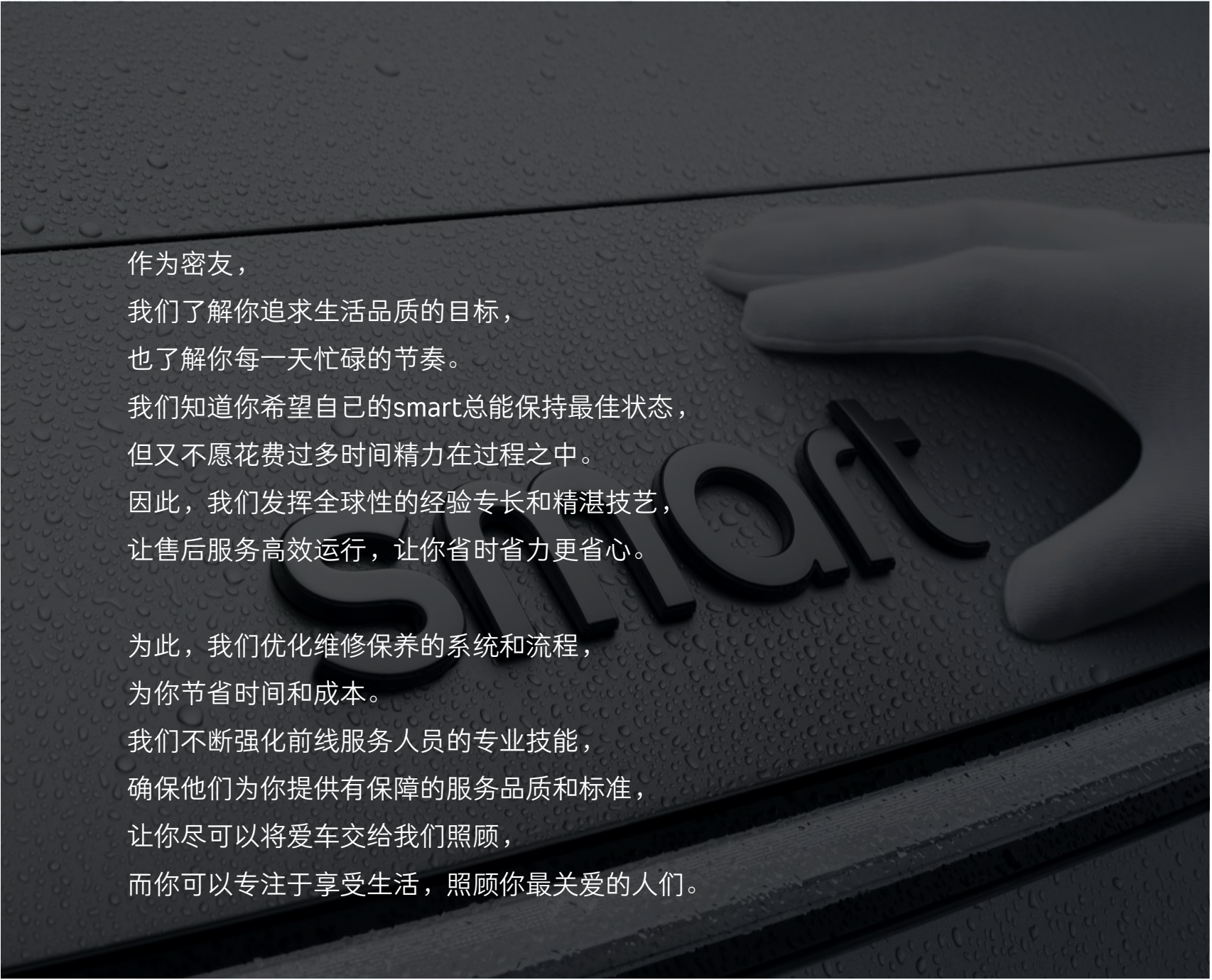
我们秉承追求纯粹的诚挚精神，矢志不渝地努力让你能从容自在地享受今天和未来的出行。

但作为smart的一份子，我们采用不同的方式达成这一使命。

smart care品牌在中国 市场的“品牌叙事”

**精湛高效：
无顾虑，更安心！**

smartcare



作为密友，
我们了解你追求生活品质的目标，
也了解你每一天忙碌的节奏。
我们知道你希望自己的smart总能保持最佳状态，
但又不愿花费过多时间精力在过程之中。
因此，我们发挥全球性的经验专长和精湛技艺，
让售后服务高效运行，让你省时省力更省心。

为此，我们优化维修保养的系统和流程，
为你节省时间和成本。
我们不断强化前线服务人员的专业技能，
确保他们为你提供有保障的服务品质和标准，
让你尽可以将爱车交给我们照顾，
而你可以专注于享受生活，照顾你最关爱的人们。

smart care品牌在中国 市场的“品牌叙事”

适需恰当：
零压力，更合拍！

smartcare

我们完全围绕你的需求设计和提供售后服务
—— 一分不多，一分不少。

我们总是在你需要的时刻出现在你的身边，
在其他时刻又不过多打扰或占用你的注意力。

为此，对于服务包和付费服务，
我们为你提供很多选择，但从不过度强推。
在保养服务的提醒时，
我们不会过于频繁地与你联系，
因为我们了解，你的私人空间一定要得到保护，
而我们，更应该用一种分寸感与你合拍，
让你感受到我们的服务
是适需而为、恰到好处，不带来紧张或压力。



smart care品牌在中国 市场的“品牌叙事”

智慧高能：
不迟疑，更舒畅！

smartcare

我们是你的智能贴身密友，
因为smart一直是一个拥有前瞻视野、拥抱明日科技的先锋品牌。
在售后服务中，
我们整合智能科技，
让服务更方便获取，更及时响应，
而不是堆砌技术，为了智能而智能。

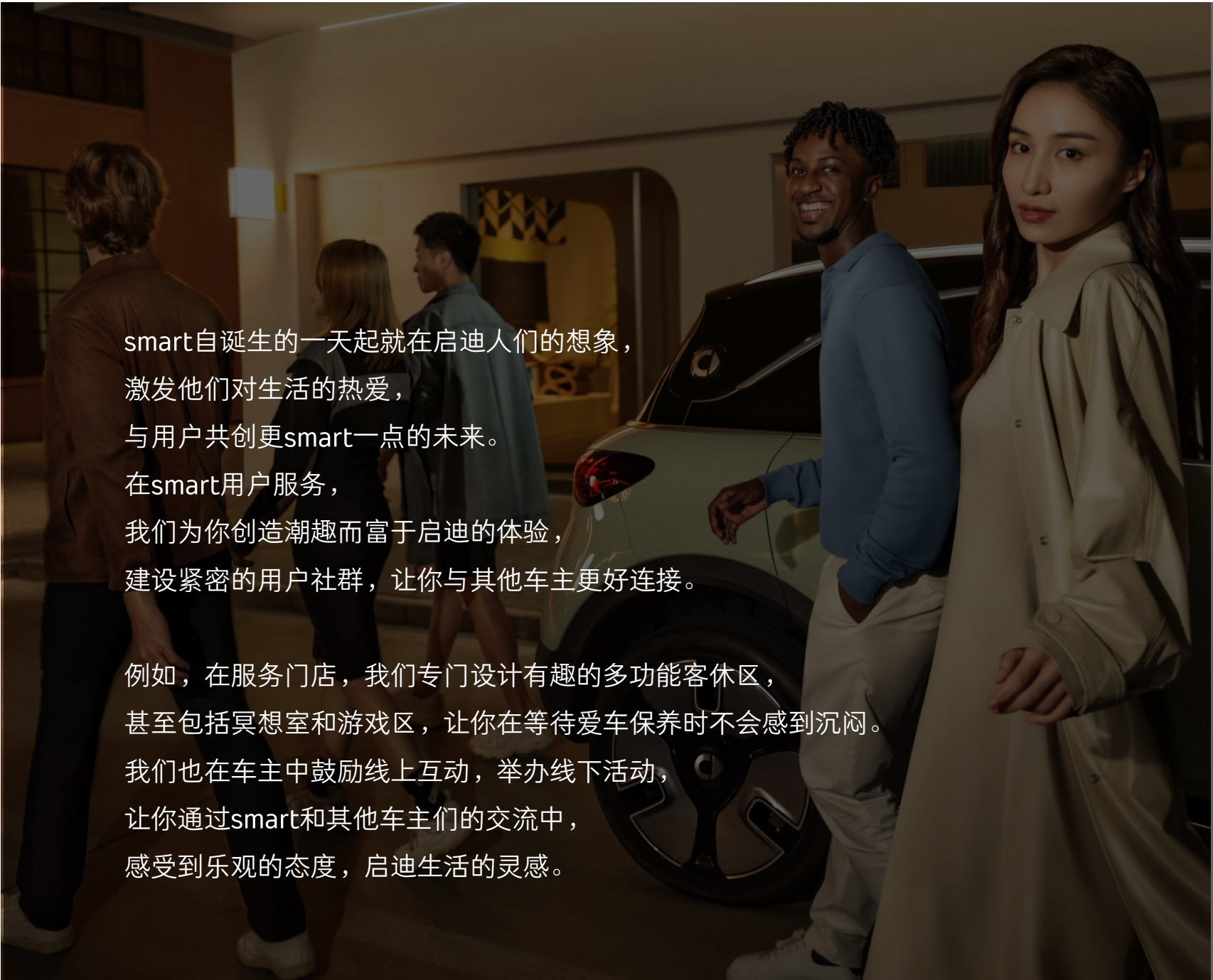
例如，在OTA软件更新中，我们带给你最新的应用，
但又尽力避免软件漏洞或过于频繁的更新对你带来打扰。
我们确保每一次软件的更新都高能、稳健和可靠。
我们让智慧科技为你所用，
让你舒畅享受先进科技，却不会感到一丝迟疑或犹豫。



smart care品牌在中国 市场的“品牌叙事”

潮趣共创：
无隔绝，更启迪！

smart care



smart自诞生的一天起就在启迪人们的想象，
激发他们对生活的热爱，
与用户共创更smart一点的未来。
在smart用户服务，
我们为你创造潮趣而富于启迪的体验，
建设紧密的用户社群，让你与其他车主更好连接。

例如，在服务门店，我们专门设计有趣的多功能客休区，
甚至包括冥想室和游戏区，让你在等待爱车保养时不会感到沉闷。
我们也在车主中鼓励线上互动，举办线下活动，
让你通过smart和其他车主们的交流中，
感受到乐观的态度，启迪生活的灵感。

smart care品牌在中国 市场的“品牌叙事”

精湛高效：无顾虑，更安心！

适需恰当：零压力，更合拍！

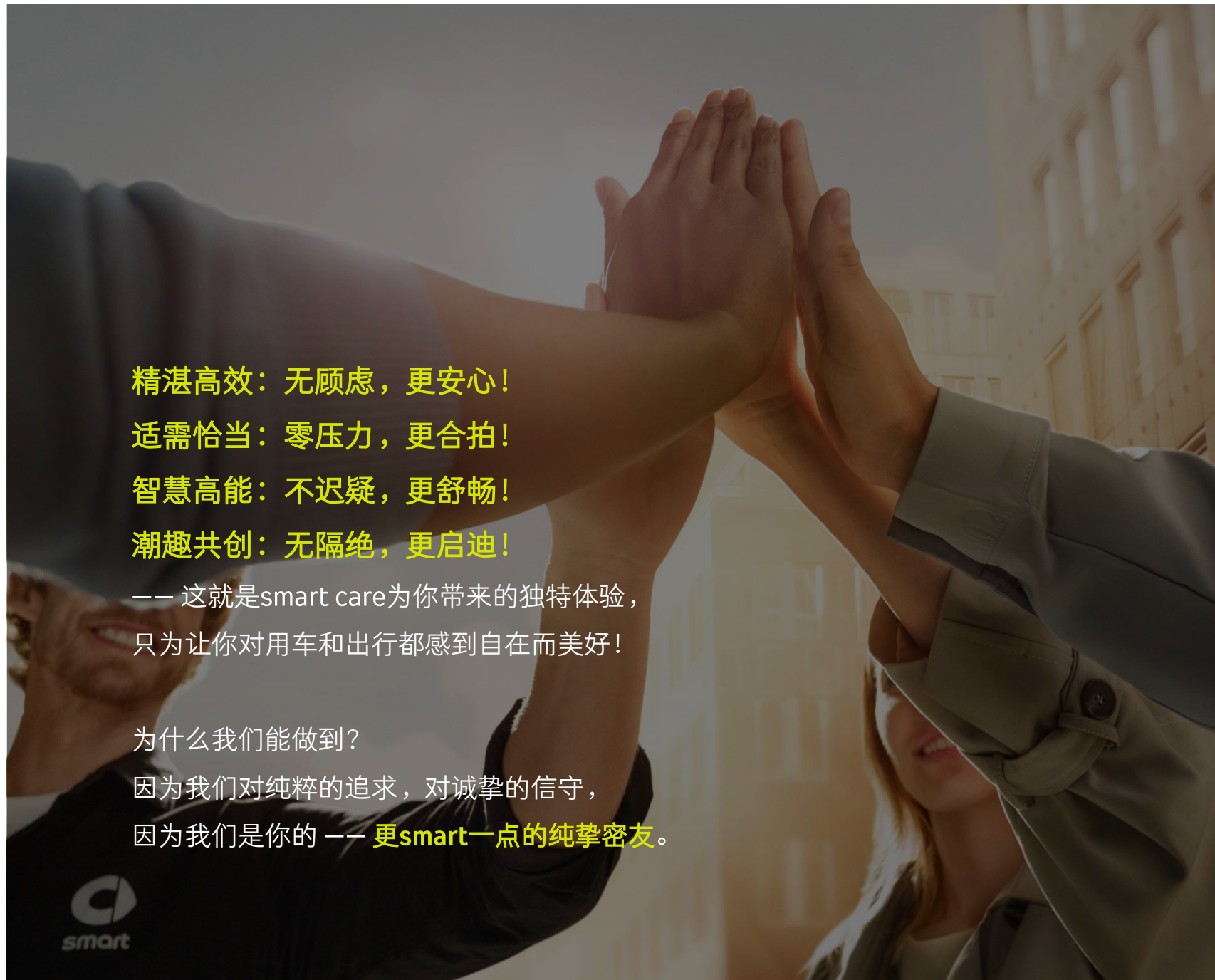
智慧高能：不迟疑，更舒畅！

潮趣共创：无隔绝，更启迪！

—— 这就是smart care为你带来的独特体验，
只为你对用车和出行都感到自在而美好！

为什么我们能做到？
因为我们对纯粹的追求，对诚挚的信守，
因为我们是你的 —— 更smart一点的纯挚密友。

smartcare



中国市场服务品牌口号

smart care

你的托付，由我smart care

smart care中国市场传播核心讯息

服务品牌定位 和人设	更smart一点的纯挚密友											
服务品牌 口号	你的托付，由我smart care											
价值支柱/ 核心讯息	精湛高效 无顾虑 · 更安心 成熟专业的服务系统和团队 确保服务品质和效率			适需恰当 零压力 · 更合拍 围绕用户需求，不造成打扰的 适需而为、恰到好处的服务			智慧高能 不迟疑 · 更舒畅 性能稳定、好用易用的 人性化智能服务			潮趣共创 无隔绝 · 更启迪 启迪生活灵感和热爱的 潮趣体验和用户社群互动		
亮点服务	专业技师团队， 保障服务品质标准 全方位补能方案， 满足全场景出行需求 高品质配附件， 符合中欧双重标准 好修易保，想在你之前 标准流程，服务提效			自在冥想区，全程无打扰 提供专业维保建议， 不强制消费，把选择还给你 一次打包提醒， 如不需要则不多次打扰 不强制邀评影响客户心智 OTA随心升级， 静默运行，不打扰驾驶			一键预约，智能匹配 充电规划，路径导航 OTA稳健焕新，高能可靠 线上单据，全程可追溯 透明车间，维保过程看得见			创意客休区，满足个性化需求 暖心落座套餐 充电桩密友分享 smart café 服务星愿 全程服务体验五星随手评 多彩车主活动		
服务范围	维修保养	原厂配件/ 附件	充电方案	道路救援	继续旅行	呼叫中心	B-call/ E-call	OTA 远程升级	用户关怀	社群运营	smart CARE + 服务包	



smart