

An aerial, high-angle view of the Shanghai skyline at dusk or dawn. The image is in grayscale with a dark, moody atmosphere. The sky is filled with soft, dark clouds. The city below is a dense collection of skyscrapers and buildings, many of which are illuminated with lights. The most prominent features are the Shanghai Tower, the Shanghai Financial Center, and the Oriental Pearl Tower. The text '唐硕' is overlaid on the left side of the image, and '赋能品牌价值增长' is overlaid below it. The word 'TANG' is also visible in the bottom left corner.

唐硕 赋能品牌价值增长

TANG

使命

让商业触动人心



定位核心人群 打造360°可感知品牌体验

品牌，是基于体验的差异化认知

TANG

让商业触动人心，打造 360°可感知品牌体验。

我们围绕全局体验，从品牌价值的定义，到体验
的全局规划，在到基于不同场景的创新设计，为
企业与人建立更良好的关系。



TANG

唐硕体验咨询成立于
2007年上海

Since 2007...

14年

专注于用提供本土及国际企业的体验整合创新服务

130+

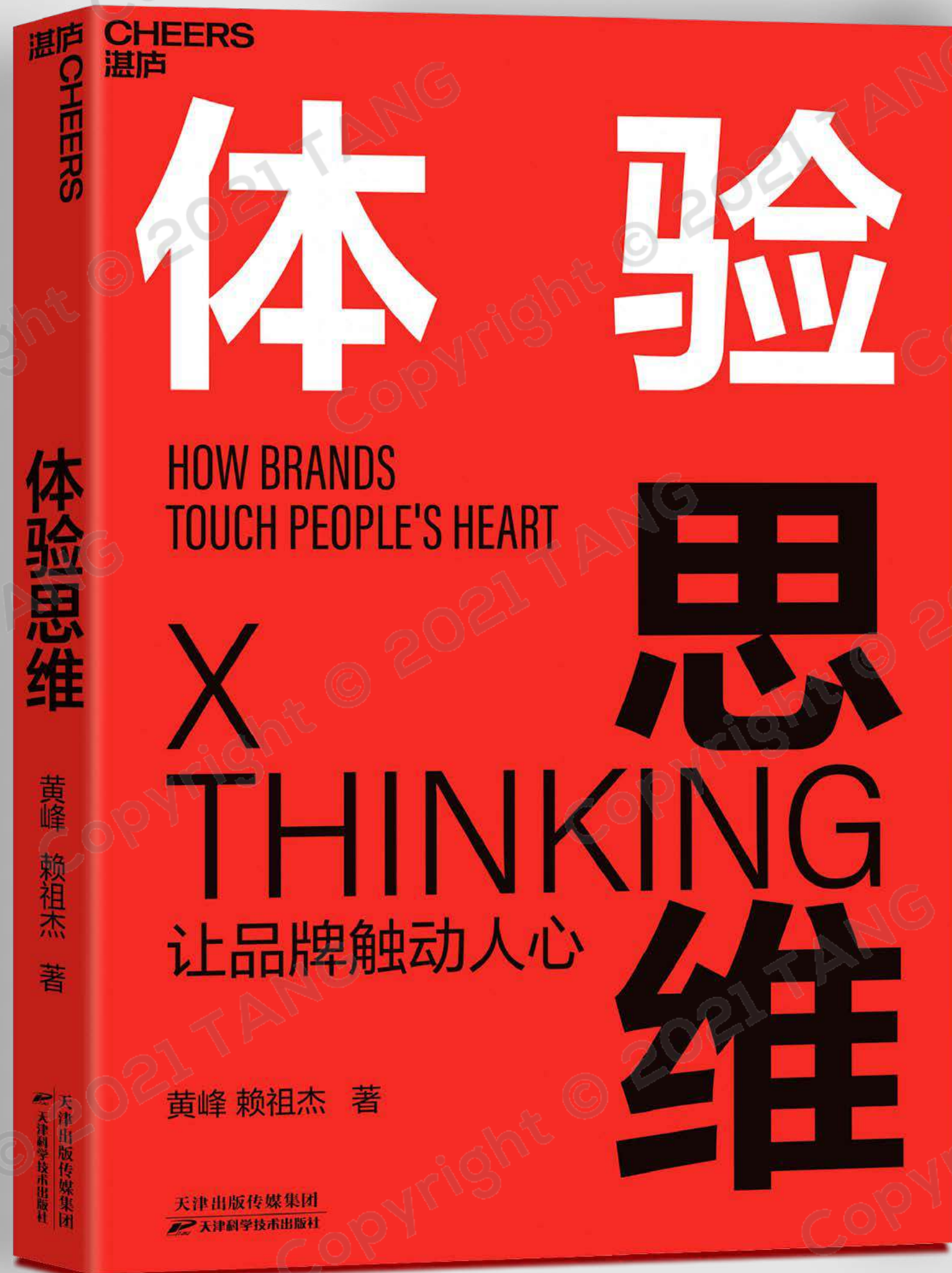
专业创新人才，从用户研究、服务设计、空间设计、品牌定位、CRM策略、数字化设计到整体体验策略整合创新等人员给客户提供体验创新整合服务。

3个

重点城市，上海为唐硕总部，另外在北京、深圳均有设立办公室，为客户提供跨地域的体验咨询服务。

我们合伙人团队更为多元领域背景，来自各领头行业，包括：华为、Gensler、Accenture、IDEO、腾讯、洲际酒店、微软及三星等。

背景能力跨足商业咨询、零售、旅游、科技及互联网。



中国体验行业先行者 **黄峰**

17年商业咨询心得，历时2年撰写

上市后连续2个月，湛庐图书销量**第一**

体验思维[®] X Thinking[®]

人

从 消费者
到 共建者

价值

从 产品交易
到 品牌服务

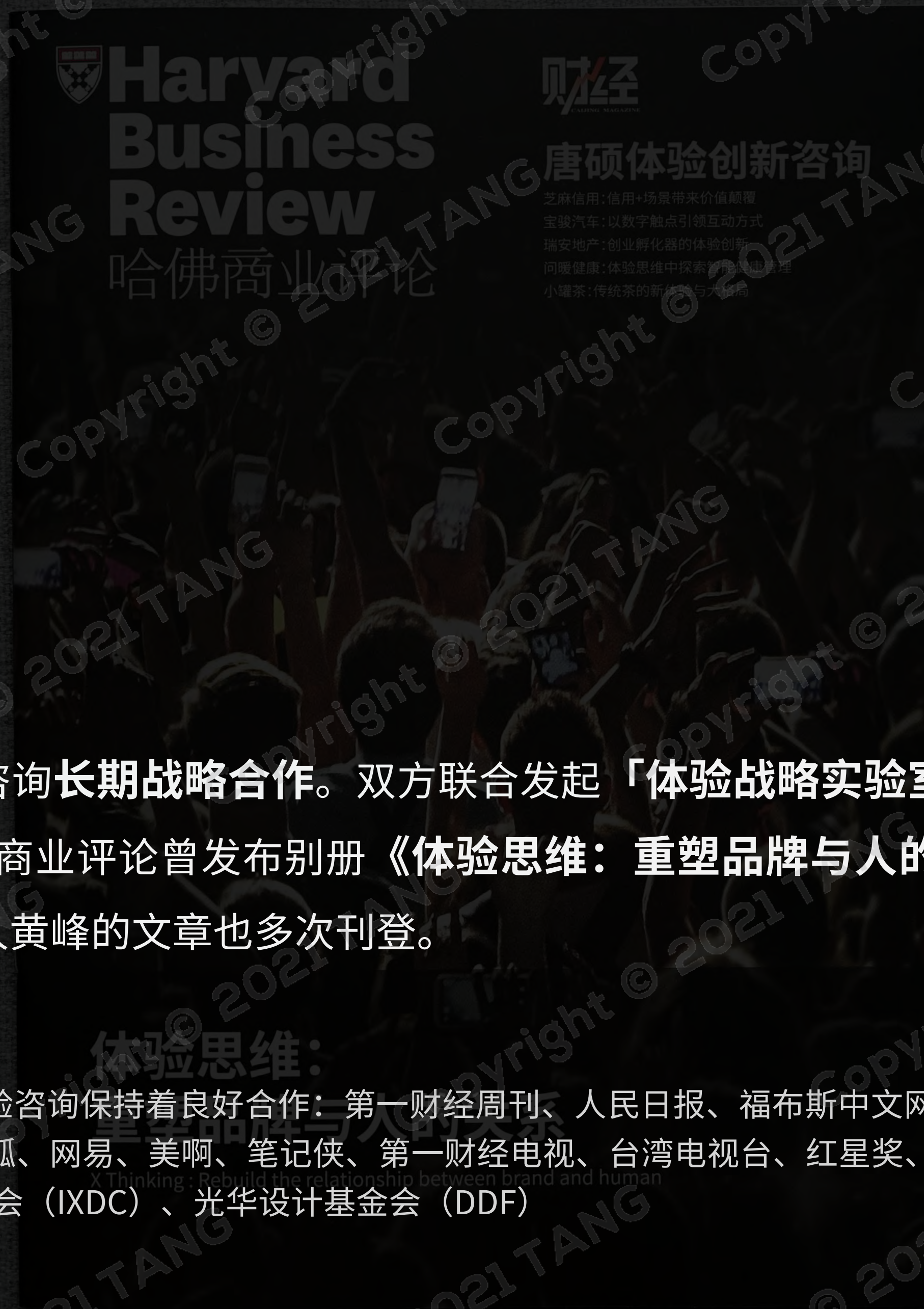
可持续

从 供需关系
到 共生系统



哈佛商业评论与唐硕体验咨询**长期战略合作**。双方联合发起「**体验战略实验室**」，多年联合举办「**体验峰会**」。哈佛商业评论曾发布别册《**体验思维：重塑品牌与人的关系**》聚焦体验与唐硕体验咨询，创始人黄峰的文章也多次刊登。

同时，众多媒体机构也与唐硕体验咨询保持着良好合作：第一财经周刊、人民日报、福布斯中文网、设计杂志、创业家杂志、商学院杂志、36氪、搜狐、网易、美啊、笔记侠、第一财经电视、台湾电视台、红星奖、中国用户体验行业协会（UXPA）、国际体验设计协会（IXDC）、光华设计基金会（DDF）





**TONGJI UNIVERSITY
COLLEGE OF DESIGN AND
INNOVATION**

同济大学设计创意学院



TANG

唐 硕 体 验 咨 询

同济大学设计创意学院与唐硕体验咨询**长期战略合作**。携手同打造「**2035上海未来街区**」，在本科与硕士学历教育中**开设体验与设计专业课程**。唐硕体验咨询创始人黄峰受邀担任**同济大学设计创意学院客座教授**。

同时，众多高校也与唐硕体验咨询保持着良好合作：哈佛大学、斯坦福大学、俄亥俄州立大学、辛辛那提大学、哥伦比亚艺术设计学院、加州艺术学院、华盛顿大学、清华大学、北京理工大学、北京师范大学、复旦大学、上海交通大学、上海理工大学、江南大学、东南大学、浙江理工大学、广州美术学院、香港大学、香港理工大学、台湾科技大学、混沌大学

跨界合伙人团队

14位资深合伙人

>
accenture

Gensler

HUAWEI

IBM

IDEO

IHG

Microsoft

Tencent 腾讯

SAMSUNG

凝聚14年间超过500个商业项目中的人物画像 打通行业边界的中国人物博库

服务类型

企业体验愿景

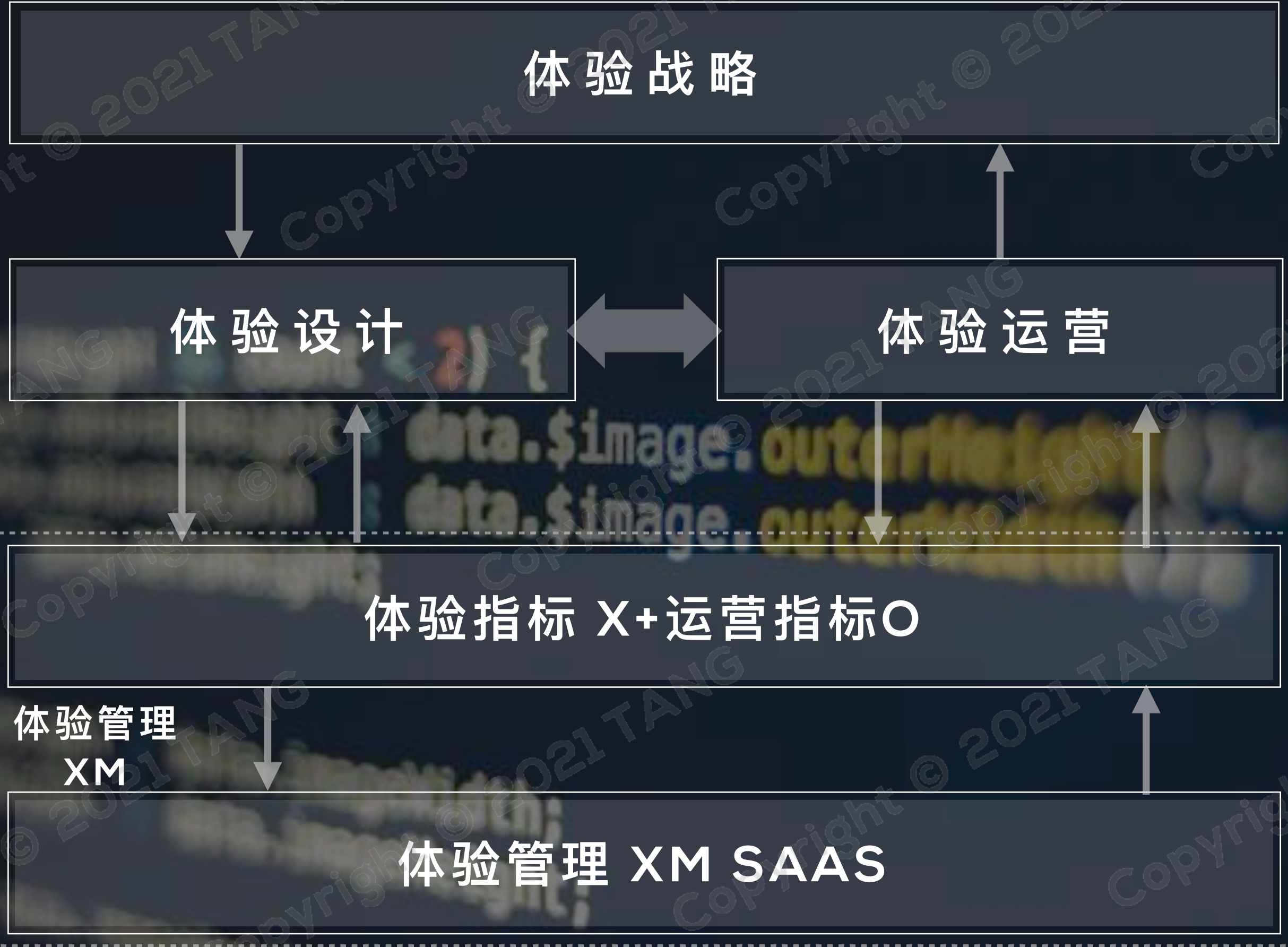
Consumer: 以消费者体验提升为核心目标，通过品牌化体验解决方案的应用
Business: 提升企业运营效率并创新业务模式，全面助力企业实现体验服务转型

核心目标	实现体验提升				
	提升运营效率	提升销售	驱动新业务	降低运营成本	
品牌化体验 解决方案模块	Brand Experience 品牌体验	Service Innovation 服务创新	Digital Experience 数字体验	New Retail Experience 新零售体验	eXperience Management 体验管理XM

从体验定位到体验管理的体验全链路能力

Stage 阶段					
	Positioning 体验定位	Planning 体验规划	Concept 体验概念	Implementing 详细设计	Management 体验管理
Core Value 核心价值					
	— 用户定位 — 产品定位 — 品牌定位	— 渠道触点规划 — 服务生态规划 — 功能和内容规划 — 人员和组织结构规划	— 服务体验概念 — 空间体验概念 — 数字体验概念 — 传达体验概念	— 服务体验详细设计 — 空间体验详细设计 — 数字体验详细设计 — 传达体验详细设计	— 体验指标体系搭建 — 体验管理SaaS — 体验运营迭代
Methodology 方法					
	— 利益相关者访谈 — 专家访谈 — 趋势分析 — 用户研究 — 策略工作坊		— 概念发散工作坊 — 概念设计 — 概念验证 — 概念完善	— 交互设计 — 视觉设计 — 空间设计 — 服务设计 — 传达设计	— NPS — XPI体验感知 — KXI体系 — 体验运营分析

端到端的体验服务闭环- 数据驱动的客户体验



NPS净推荐值驱动的客户体验管理XM

强调用户体验管理的企业，他们能够做到：



顾客全生命周期价值提升2.4倍



客户流失率降低62%



复购率提升31%



新品购买率提升420%



营收有机增长14%



企业复合增长率提升至行业的2倍

数据来源：
· Medallia, 2014
· Qualtrics, 2017
· PROFITWELL, 2018
· the London School of Economics, 2015
· <https://www.netpromotersystem.com/about/how-net-promoter-score-relates-to-growth/>



数据驱动的体验优化



挽回流失客户、降低负面传播



定量监控客户体验，业务部门考核

体验管理SAAS 端到端解决方案

01. Define定义

体验管理指标体系搭建。依据用户体验旅程，构建全渠道体验指标体系

02. Track跟踪

体验数据监测。结合主客观数据，全方位监测用户体验状况

03. Analyse分析

体验运营分析。定期体验追踪及报告，持续深度洞察体验表现

04. Irritate改进

体验优化咨询及落地。全局体验创新优化能咨询、设计及落地，陪伴式体验改进



XM SaaS

打通体验管理的智能体验云平台



行为分析

全渠道、全设备、全触点收集客户使用产品的真实行为并智能分析。客观行为数据，发现问题



精准调研

根据多维条件触发调研，精准场景、精准客户、精准反馈、实时预警。客户主观反馈，洞察根因



智能报告

定制报告并推进执行。自动分析，自动对比数据评估优化效果。评估体验健康度，智能生成报告



客户旅程

结合知了问卷、行为及反馈分析，呈现产品数据、情感及后台情况。全触点监控客户行为及反馈数据



客户画像

结合知了问卷、行为及反馈分析，对客户画像进行智能动态刷新。洞察客户，对正确的人营销



行动触达

配置预警及报告板，对不同角色发送相应报告及预警促进行动，驱动客户体验管理机制的建立



API接口

对接企业的CRM、OA等系统，打通了云数据和企业部门的通路。
打破信息孤岛，建立数据链路

典型案例

品牌整体体验

数字化转型

服务规划

体验管理XM

产品与应用设计

网站设计

用户研究

TANG

品牌整体体验案例

品牌整体体验，是围绕目标客群打造360°可感知的品牌体验，通过全渠道全触点的全局体验规划与落地达成。今非昔比，依赖营销或单元接触，难以有效建立品牌认知，品牌已经是消费者体验的聚合。

小罐茶

改变茶的喝法、装法、买法

从0到1颠覆行业，年销售额超20亿，3年领军茶行业



用户定位与新零售

[查看案例详情](#)

TANG



“唐硕体验咨询是国内体验领域的先行者。他们不但具备提升产品体验的能力，更能通过系统方法，有效帮助中国企业完成从产品到品牌综合体验的升级。”

——杜国楹 小罐茶 创始人&董事长

创新中国茶

INNOVATION & CHINESE TEA FORUM

2019

年度论坛

创新中国茶

INNOVATION & CHINESE TEA FORUM

威马汽车 颠覆价格+颠覆体验

从0到1颠覆行业，重新定义人、车、城市的关系

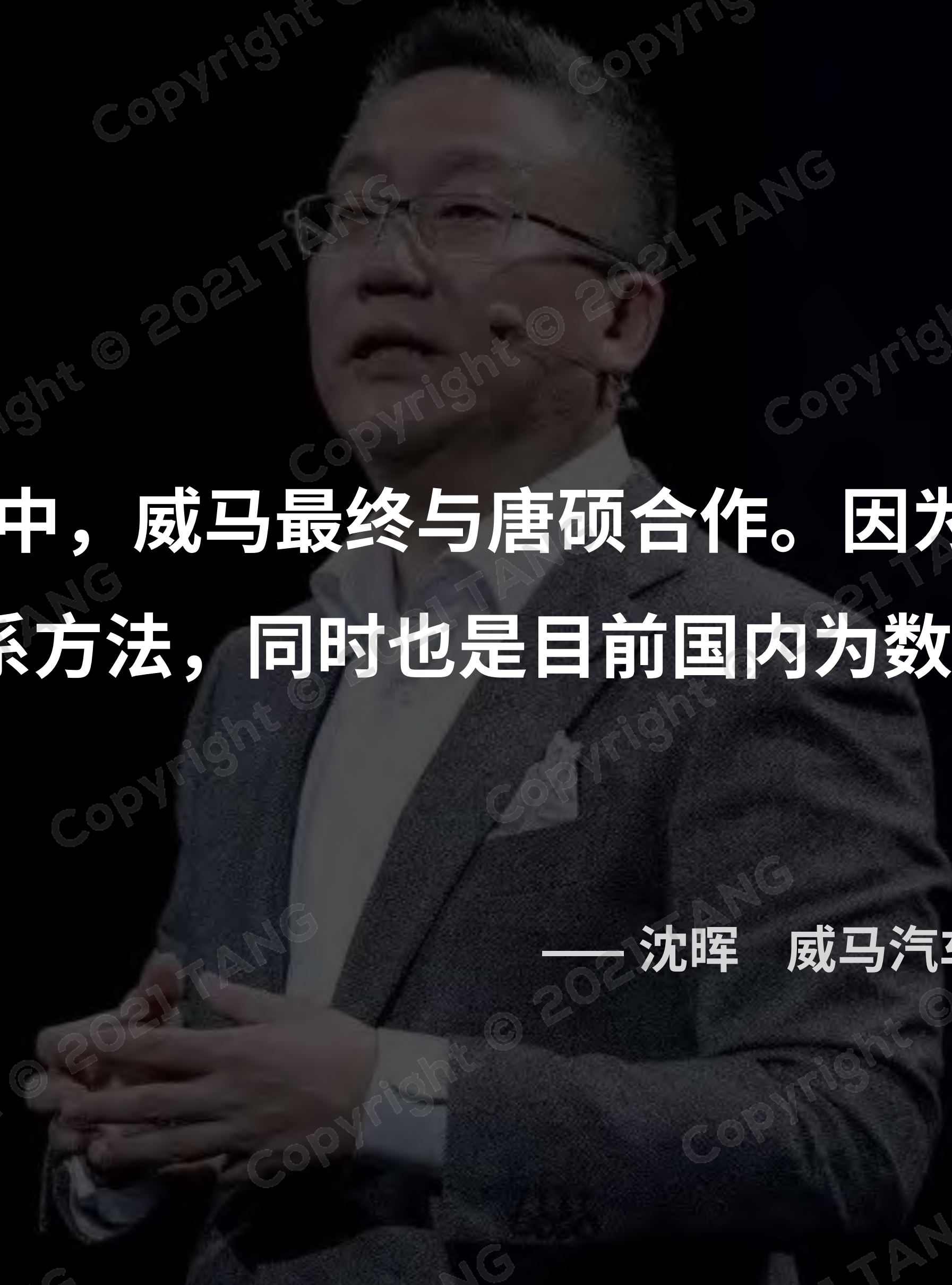


整体品牌体验规划

[查看案例详情](#)

TANG



A man with glasses and a suit is speaking at a podium. The background is dark and out of focus.

“从全球14家顶尖咨询公司中，威马最终与唐硕合作。因为他们不仅拥有对体验的创新理解与体系方法，同时也是目前国内为数不多，能从策略做到落地的咨询公司。”

—— 沈晖 威马汽车 创始人&董事长

瑞安地产 INNOSPACE+ 体验创新重塑创业生态

整合+共享，差异化服务模式与创新体验

创业生态与社区的体验规划

[查看案例详情](#)

TANG



宝骏汽车

体验引领品牌全面升级

不止神车、爆款，分层消费需求洞察成就销量冠军



汽车品牌数字化转型与服务体验规划

[查看案例详情](#)

TANG



小米 新零售空间体验

实现坪效26万元，在行业内仅次于苹果

打通线上线下，实现商业目标

TANG

数字化转型案例

数字化转型是系统性战略。不断梳理平衡人与业务，通过技术手段带来量变的效率提高与质变的业务再造。

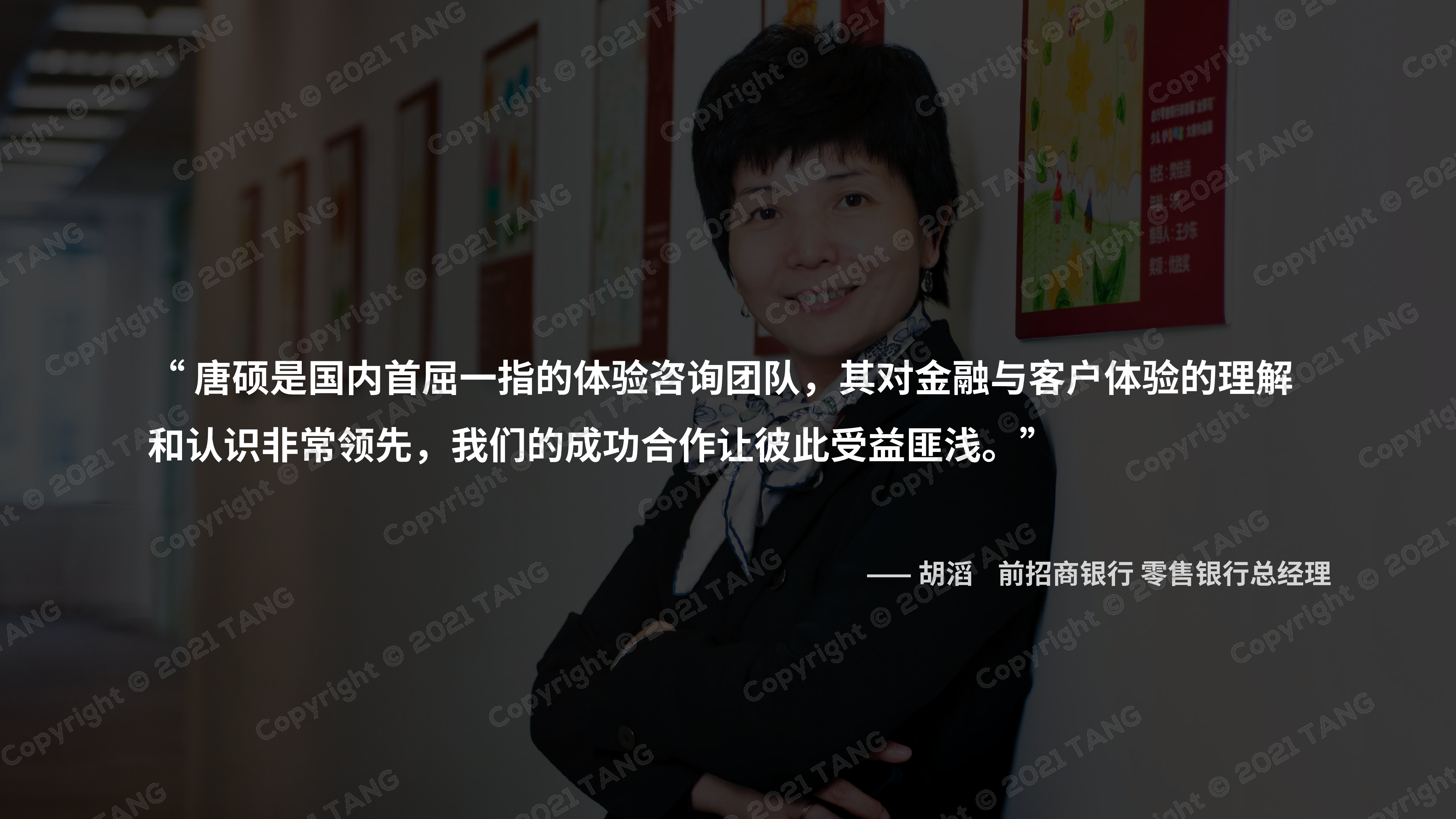
招商银行 极简金融，极致体验

体验战略打造中国传统金融机构新时代

银行整体数字化转型

[查看案例详情](#)

TANG



“唐硕是国内首屈一指的体验咨询团队，其对金融与客户体验的理解和认识非常领先，我们的成功合作让彼此受益匪浅。”

—— 胡滔 前招商银行 零售银行总经理

Yum China

以数字为中心的全新品牌策略

传统餐饮业的数字化革命

以数字化工具做为连结路径，衔接各个触点，塑造全局用户体验



服务规划案例

服务规划整体性提升品牌服务，全面解决企业现阶段所面临的多方挑战。以服务设计切入，落地全局服务规划，提升品牌体验。

顺丰

服务体验升级

打造品牌核心差异，从“快”到“好”

以体验视角经营品牌关系



万科

万科销售服务创新

「26度」销售服务升级提高购买转化

服务创新突破，开启地产多元转型之路

TANG

产品与应用设计案例

产品与应用设计是品牌服务触达的核心。体验既是产品创新的驱动，也能决定其市场存亡。高效满足用户多样需求，进一步细分市场、洞察需求，更好地服务用户并解决问题。

万科

刚需革命，年轻人的Dream House

家的场景革命，重新定义年轻人的居住空间

趋势研究与居住空间设计

[查看案例详情](#)

TANG

芝麻信用

信用+场景，带来价值颠覆

定位高价值群体，以“信用+场景”实现价值交换

信用商业价值的探索与定义

[查看案例详情](#)

TANG



8848

更尊贵的手机使用体验

精准定位，奢华属性满足精英消费群体

发挥双屏优势，拓展手机使用场景

TANG



人民日报

从传统媒体到智能数字媒体

主流算法+用户视角，重塑亿级用户媒体平台体验

媒体数字平台体验优化与升级

故宫博物院

体验思维与传统文化的精彩对话

构建更加亲近的故宫人与故宫之间的关系

具有故宫归属感的线上办公服务平台策略与门户

TANG



网站设计案例

网站设计是品牌官方渠道呈现，高效传达关键信息，建立品牌初步印象。企业在不同发展阶段对应不同品牌形象需求，用可见的品牌形象更迭，实现品牌形象塑造。

威马汽车

新官网体验设计

更懂年轻人，通过官网呈现更理想的生活方式

品牌体验升级

[查看案例详情](#)

TANG



洲际酒店

做更懂中国的酒店品牌

战略合作，成就数字渠道全面转型

国际品牌的本地化之路

TANG



魔方生活

官网品牌升级

聚焦租客本质，通过官网展现更专业更优质的租赁服务



品牌定位、网页设计

唐硕官网

品牌形象战略升级

赋能商业发展，引领认知升级。

品牌形象整体升级（办公空间+数字渠道）



威马 | 颠覆价格
+ 颠覆体验
从0至1，全局品牌体验规划

小罐茶 | 中国茶破局新零售
体验思维颠覆传统模式



品牌体验整体升级

[查看案例详情](#)

TANG

魔方生活

官网品牌升级

聚焦租客本质，通过官网展现更专业更优质的租赁服务



品牌定位、网页设计

Thanks

商务合作	info@tangux.com
公关媒体	pr@tangux.com
简历投递	hr@tangux.com
官方网站	www.tangux.com

总部

上海市杨浦区政学路77号INNOSPACE+二层
电话: +86-21-60746536

华北

北京市朝阳区光华路9号SOHO2 D座3楼 D3-3
电话: ++86-010-56363197

华南

深圳市南山区深圳湾科技生态园二区9栋A座-2 16层
电话: +86-0755-88272302