



Customer Experience

2021年度CX消费者体验创新案例 投报指南

CDMC 决策者智库

行研 · 生态圈 · 峰会

股票代码: 837621

Since 2004

榜单背景

关于榜单

关于零售决策者研究院

申报价值

参评说明

榜单设置

评审维度

报送要求

报送须知

执行周期

报送流程

注意事项



关于榜单

年度 CX 消费者体验创新案例榜由 CDMC 决策者零售研究院发起，旨在发现过去一年里在消费者体验领域有着卓越表现和创新动力的企业，评选表彰真正以消费者为中心，兼具硬核实力和人文关怀的创新案例，为行业发展树立新的标杆，激发产业创新潜能，打造一个创新者们专属的展示与交流平台。

关于决策者零售研究院

成立于 2004 年，决策者智库基于行业研究，以会议和研究报告的形式，邀请行业大咖传播真知灼见、解构行业案例，以直播、线上会议、线下会议（活动）、行业白皮书、榜单、自媒体的组合形式，帮助客户实现 ToB 营销整合；以百万级的企业高管、政府官员、专家学者等数据为基础，协助客户构建自己的私域流量和事关企业成败的外部人脉朋友圈（客户、投资人、潜在核心人才、政府、媒体等）。迄今，决策者智库已经举办了近 500 场大型国际产业会议，参会高层人群近 30 万人次。会议涵盖能源交通、零售、消费与电商、快消品、新能源汽车、智能制造、人工智能、生物医药、文旅、金融、保险和投资等细分领域。

决策者零售研究院为决策者智库旗下研究团队，通过研究零售与消费品领域的热门话题和难题，为业内人士献计献策，致力于促进中国和世界零售与消费品行业的健康可持续发展。深耕 8 年，决策者零售研究院成功孵化了 CORS、CX Innovation、RetailTech、NextRetail 及 Future FMCG 等品牌活动。研究领域涵盖：消费者洞察、全渠道零售、数字化转型、零售科技、品牌创新、数字营销、智慧供应链等领域。目前，决策者零售研究院已聚集 5000+ 家零售及消费品企业和 20+ 家行业协会 / 商会，积累了众多来自政府协会、国内外知名品牌、零售商、电商平台、科技公司、投资机构、行业知名媒体等业界人脉。

具备公信力的榜单荣誉

公平公正的评审体系，兼具声望和专业的评审委员会，赋予了“年度 CX 消费者体验创新案例榜单”在业界的高含金量价值。

高视野的行业交流

除了展示与荣誉，“年度 CX 消费者体验创新案例榜单”更希望推动创建一个开放的交流平台。入围企业不仅可以得到来自评委和专家的互动点评，还将受邀出席 CX Innovation 2021 大会以及品牌之夜，与来自全球零售与消费品行业的参会嘉宾面对面交流，畅谈合作。

深度持续的品牌传播

获奖企业将通过 CX Innovation 2021 中英文官方网站、官方微信公众号、官方会议小程序、大会现场、合作媒体等多渠道进行持续传播和曝光展示，更多优秀的参赛案例将被收录在官方网站及相关渠道。CX Innovation 2021 与合作媒体将全程跟踪报道，让获奖案例得到持续深度曝光。

合作媒体



榜单类别

年度CX消费者体验创新案例TOP10

—— 产品类 ——

年度CX消费者体验创新案例TOP10

—— 营销类 ——

年度CX消费者体验创新案例TOP10

—— 门店类 ——

基本介绍

产品创新是品牌成功的根本。“产品类”旨在表彰通过改变品牌及产品的基调，或运用互联网、大数据、人工智能等新技术，创新自身产品与服务，从而提升消费体验和满意度的优秀企业及其案例。他们积极探索，创新思维，以消费者为核心，个性化服务为宗旨，在强竞争的新消费时代坚守初心，找到新的增长空间，实现突破。

在注意力缺失和信息碎片化的时代，传统的营销逻辑式微。“营销类”旨在表彰通过管理全渠道触点、变革互动方式、开拓场景空间等途径，创新营销模式，更好地链接消费者，从而优化消费者体验并获得品牌形象提升或销售转化效果的优秀企业及其案例。他们不落窠臼，锐意进取，以新渠道、新互动、新场景传递品牌价值，重塑品牌形象，赢得消费者的共鸣和青睐。

后疫情时代，线下渠道面临的挑战愈加严峻，未来门店更加注重社交属性与体验属性。“门店类”旨在表彰基于品牌价值主张，通过品类组合、门店空间设计、消费体验塑造、打破服务场景边界等方式通重塑门店体验，从而提升消费者价值和满意度的优秀企业及其案例。他们面对来势汹涌的新消费势力和科技创新，以人为本，顺势而为，以创意内容和体验与消费者建立深度连接。

评审维度

a) 40% 市场表现：消费指数（销售额、市场占有率等基础数据）与评价指数（各平台消费者满意度评价）；

b) 40% 专家评审：消费者体验创新指数（评委将基于产品的市场定位、目标用户、差异化水平、新技术应用情况，评估其功能是否有独特创新、是否能切实满足用户实用性需求并提升用户情感体验，进行综合评分）；

c) 20% 网络公开投票。

a) 40% 营销效果：效率指数（投入产出比）与规模指数（收入增量）；

b) 40% 专家评审：消费者体验创新指数（评委将基于营销案例的内容、形式及投放渠道，评估其是否具有内容创意、是否从触达、互动及场景等角度优化用户体验、是否具有可实践性、是否有利于品牌提升，进行综合评分）；

c) 20% 网络公开投票。

a) 40% 商业收益：效率指数（投入产出比）与规模指数（收入增量）；

b) 40% 专家评审：消费者体验创新指数（评委将基于门店的品类组合、创意设计、场景打造、新技术应用情况，评估其是否具有独特创意、是否提升购物体验、是否取得商业成功、是否有利于品牌提升，进行综合评分）；

c) 20% 网络公开投票。

报送要求

报送案例要求为 1 年内上线的产品，报送方限制为品牌主或零售商。

报送案例要求为 1 年内的营销实践案例，报送方可以为品牌主或零售商，或策划该营销方案的企业。

报送案例要求为 1 年内的门店创新案例，报送方可以为品牌主或零售商，或策划该创新案例的企业。

报送须知

执行周期

- 1) 7月1日-9月15日 案例征集。案例主要来源于企业自行申报、组委会定向邀约或专家评审团推荐等渠道。
- 2) 9月16日-9月21日 初审筛选。不符合材料填写规范或信息提供不完整的报送案例审核为不通过，审核通过即可进入评审阶段。
- 3) 9月22日-10月8日 公开投票。分为网络公开投票与业内专家公开投票。
- 4) 9月22日-9月30日 专家评审。专家评审团对通过初审的报送案例进行评估与打分。
- 5) 10月11日-10月15日 结果通知。发送入围榜单通知，企业确认获奖信息并为入围案例支付费用（评审费、奖杯制作费、参会费等）。
- 6) 10月21日 榜单公布。第九届消费者体验创新大会（CX Innovation 2021）品牌之夜晚宴现场进行榜单公布与颁奖仪式。

注意事项

关于案例中提及的数据

为帮助评审更为客观地判断案例价值，组委会建议参评企业为所提及的数据提供准确的出处或者来源说明。组委会充分理解参评企业可能对透露部分敏感信息持有疑虑。当案例中需要呈现较为敏感的数字信息时，我们建议参评企业将数据指数化表达，换言之，可以选择以百分比或指数形式写出，以此来隐藏实际数字。

关于案例宣传

案例投报时企业所提交的系列文件将自动作为“年度 CX 消费者体验创新案例榜”的资产留存，不会被退回。在案例投报文件提交后，组委会将自动获权，后续可以将案例系列文件用于宣传目的的复制、重制以及对外展示。

报送流程

1 了解规则

1 选择报送案例类别；
下载并阅读《2021年度 CX 消费者体验创新案例投报指南》；
明确榜单评选流程、评审标准；
明确案例报送截止时间。

2 素材准备

2 联系组委会或登录 CX Innovation 2021 大会官网：
<http://www.cors.org.cn/web/case.asp>，进入“创新案例”页面；
确认案例报送所需素材并下载创新案例申报表；
填写创新案例申报表并制作案例报送 PPT。

3 案例投报

3 将创新案例申报表、案例报送 PPT 及其他辅助材料发送至
cxinnovation@cdmc.org.cn。

4 确认案例报送成功且符合评审规则

4 组委会将于案例材料提交后 3 个工作日内确认案例是否报送成功。如有任何疑问，请及时联系组委会。



Customer Experience



关注公众号
获取更多行业资讯



案例申报详情可垂询：
黎菊兰女士 Ms. Lvy LI
电话：180 1900 0057（微信同号）
邮箱：cxinnovation@cdmc.org.cn

CDMC 决策者智库
行研 · 生态圈 · 峰会
股票代码：837621 Since 2004