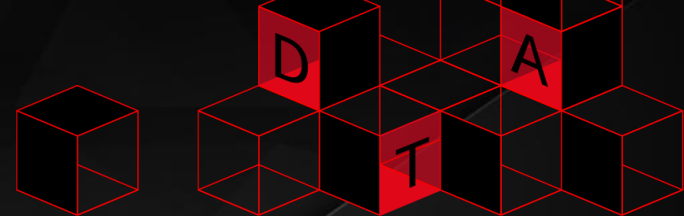




# DTA 创新营销奖

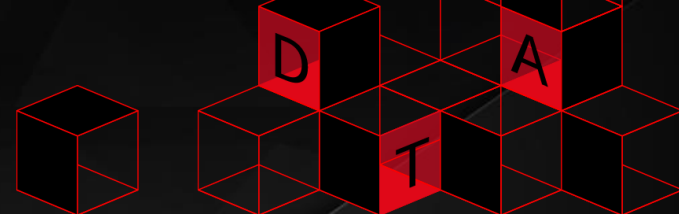


## 厦航“敬驰援 致凯旋”项目





# 目录



01 | 背景  
BACKGROUND

02 | 挑战  
CHALLENGE

03 | 目标设置  
TARGET SETTING

04 | 整体营销策略制定  
MARKETING STRATEGIES

05 | 创新/创意  
INNOVATION

06 | 传播效果  
COMMUNICATION EFFECTS

07 | 高光时刻  
HIGHLIGHT

08 | 成本与资源投入  
RESOURCE INPUT

09 | 结果&ROI  
OUTCOME & ROI

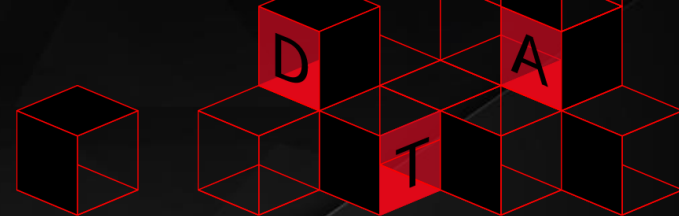
10 | 复盘及分析  
REPLAY AND ANALYSIS



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 背景



## 文化背景

医务群体迅速受到社会广泛  
**聚焦关注**

## 社会背景

2020 年新冠疫情造成严重冲击  
全国31省区市4万余名医务工作者  
**驰援湖北**

## 市场背景

受疫情冲击，内外部环境严苛  
航司面临 **更大挑战**



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS

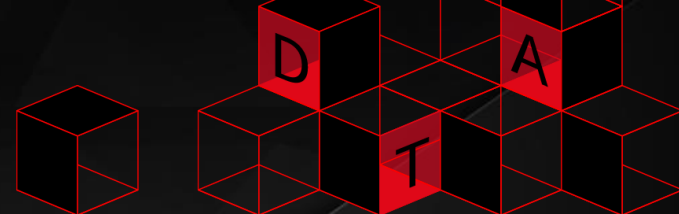


厦|门|航|空 XIAMENAIR 

醫力同心 攜手抗疫



# 背景



# 战疫

ZHAN YI

厦航在行动

**64架**

执行医疗队包机

**60000人**

保障顺利复工和复学

**112万件、9151吨**

运输各类医疗物资超

**3333名**

帮助滞留海外人员回国

**840班**

承接复工复产复学

**5677名**

运送医护人员往返疫区



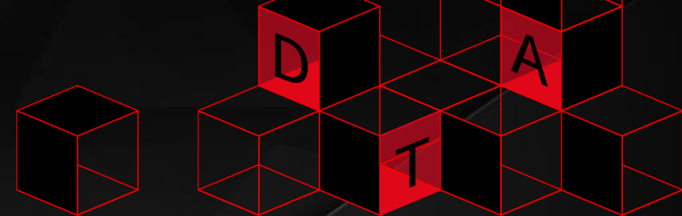
\*数据截止2020年6月



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 挑战



## 挑战一

航空公司在疫情期间承受严峻压力，如何将全社会宣扬的尊医重卫精神转化为  
**推动航司发展的强大动力？**

## 挑战二

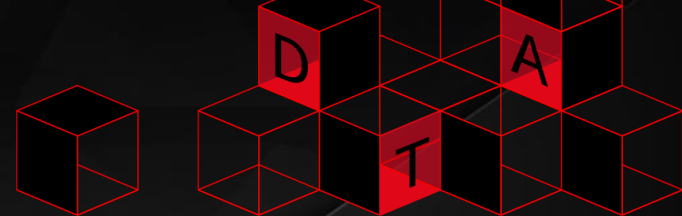
习总书记号召推动全社会形成尊医重卫的良好氛围，厦航如何打响  
**卫健委、医院、航空公司合作潮流第一弹？**



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 目标设置



## 展现担当软实力

提高品牌美誉度，**全行业首推**“卫、医、航”三方合作潮流  
创新尊医重卫服务模式

**彰显社会责任，提升品牌影响力**

## 提升服务硬实力

引领尊医重卫潮流，紧扣市场复苏关键节点和  
疫后医务出行需求匹配重磅服务礼遇

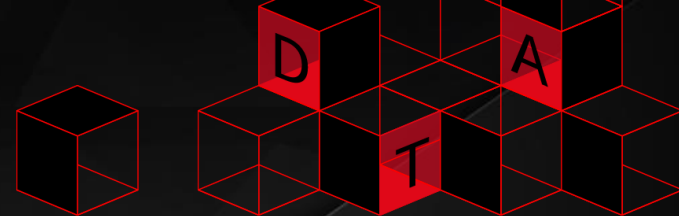
**打造“1300万医务人员出行首选航司”**



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



第一阶段

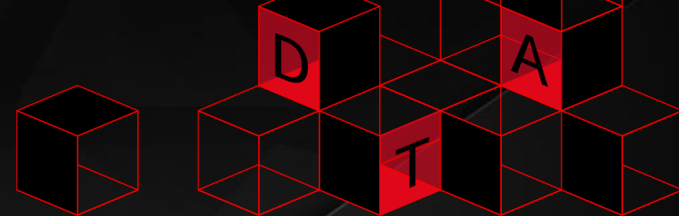
**致敬驰援，首秀亮相开好局**



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



## 白鹭驰援卡 尊享金卡十大核心权益

- ✔ 免费升商务舱机会
- ✔ 贵宾休息室候机
- ✔ 优先办理值机手续
- ✔ 优先登机
- ✔ 行李优先
- ✔ 额外免费行李额
- ✔ 航班不正常享有商务舱旅客待遇
- ✔ 免费变更及退票
- ✔ 生日乘机积分双倍累积
- ✔ 积分兑换本人国际、地区航线选座可享受优惠

## 白鹭驰援卡

2020年2月全国疫情爆发  
厦航集团紧抓援鄂医护热点，致敬“最美逆行者”  
**全世界民航业首家** 针对援鄂医务人员

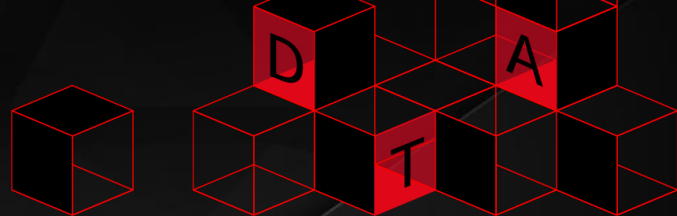
**推出“白鹭驰援卡”**  
**尊享金卡贵宾礼遇**



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



## 媒体宣传

数十家主流权威媒体

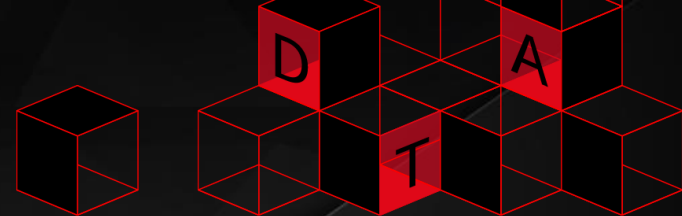
登载宣传，为此系列服务产品创造一个良好的开篇



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



第二阶段

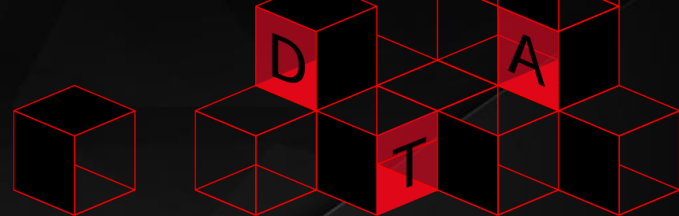
**感恩医务，礼敬升级铸品牌**



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



## 厦航礼敬援鄂医务 金卡再送3年免票

致敬！驰援归来，平安凯旋！  
厦航集团向 **全国所有驰援湖北的医务人员** 赠送免费机票  
连续3年，每年1张！  
赠送“白鹭驰援卡”  
尊享白鹭金卡十大核心权益，再增七大礼遇！  
全意向千里驰援、坚守生命的医务人员致敬！

### 免票礼赞



衷心感谢无畏艰辛全力以赴的你们  
我们愿伴您自在出行，温暖一鹭！

## 新增七大礼遇

-  **领卡礼** | 领卡赠送**1000积分**
-  **延期礼** | 积分有效期额外**延长1年**
-  **折扣礼** | 赠送机票折扣**200元**礼包
-  **优惠礼** | 赠送服务优惠**200元**礼包
-  **商城礼** | 赠送厦航集团商城**200元**礼包
-  **跨界礼** | 赠送跨界品牌专享折扣好礼
-  **体验礼** | 匹配联合品牌体验会员权益

## 礼敬升级

3月全国疫情有效控制，各地逐步复工复产  
厦航全面升级服务方案

向全国4.2万名援鄂医务人员

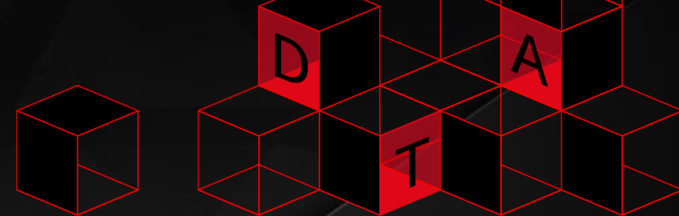
**连续3年送免费机票  
再送金卡**



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



## 礼敬升级

3月全国疫情有效控制，各地逐步复工复产  
厦航全面升级服务方案

向全国1300多万医务人员

**赠送全新“白鹭尊医卡”**  
**集成十重礼遇**



行有**礼**  
爱无疆



**厦航发布白鹭尊医卡**  
**10重礼遇致敬全国医务**

尊医敬医，我们在行动。  
厦航集团 向全国所有在职医务人员 推出“白鹭尊医卡”  
尊享10重专属礼遇，感恩你们的付出和奉献



白鹭尊医卡  
YI WU  
1008888888  
EGRET  
MILES



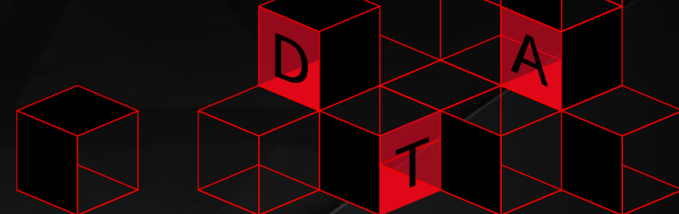
-  **领卡礼** | 首次认证领卡赠送**1000积分**
-  **升级礼** | **免费升商务舱机会2次/年**
-  **积分礼** | 乘机享**5%**额外积分奖励
-  **延期礼** | 积分有效期额外**延长1年**
-  **优先礼** | **优先进线**厦航集团服务热线95557
-  **折扣礼** | 赠送机票折扣**200元**礼包
-  **优惠礼** | 赠送服务优惠**200元**礼包
-  **商城礼** | 赠送厦航集团商城**200元**礼包
-  **跨界礼** | 赠送跨界品牌专享折扣好礼
-  **体验礼** | 匹配联合品牌体验会员权益



**数字旅游奖**  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



## 跨界礼遇同享

你们并肩作战，我们同心协力  
跨界专享礼遇送给您，我们一起携手迈入春天

WYNDHAM  
HOTELS & RESORTS  
温德姆酒店集团

Hertz



国家电网  
STATE GRID

积分



luckin coffee

690新商学

吴晓波

Standard  
Chartered  
渣打银行

中国民生银行  
CHINA MINSHENG BANK  
信用卡中心  
Credit Card Center

兴业银行  
INDUSTRIAL BANK CO., LTD.  
信用卡  
Credit Card

中信银行  
CHINA CITIC BANK  
信用卡  
Credit Card

## 贵宾礼遇 邀您体验

你们医者仁心，我们尊荣以待  
匹配跨界贵宾会籍，给我们心中最尊贵的您

开元酒店集团  
NEW CENTURY  
HOTELS & RESORTS

全悦连锁酒店  
Jialing Hotels & Resorts

金悦精英  
JINLING ELITE

ATOUR  
宴朵

GSHM

POINTS 精英会

the mixc 萬象城

## 跨界礼遇

“驰援卡” “尊医卡”，尊享

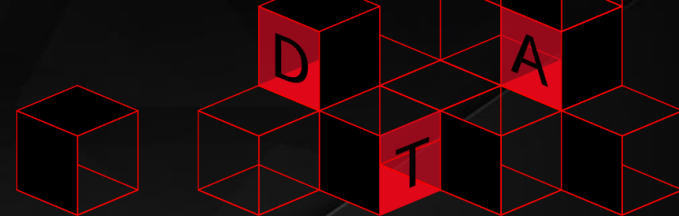
# 14家合作伙伴跨界礼遇



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



第三阶段

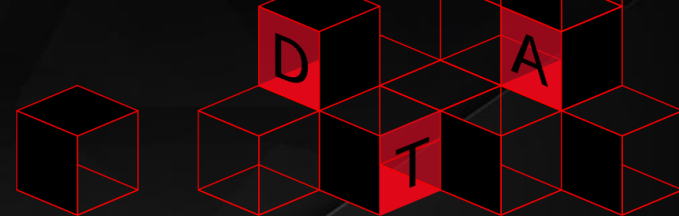
**暖心助力，爱心传递强关联**



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



## 整体营销策略制定



厦航APP快速上线认证功能



厦航APP权益礼包领取功能

**在4月初武汉“解封”，疫情趋于好转之际  
推进认证、线上活动等项目  
形成持续高频连接与互动**

## ① 高效上线医务认证服务功能

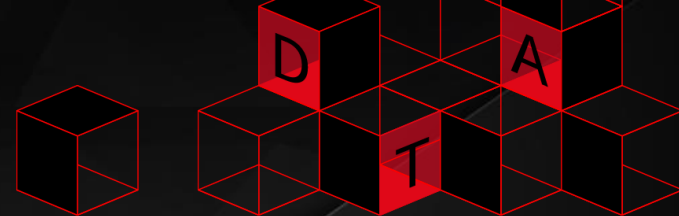
**开启客户经理签约医务单位客户集体认证、  
医务人员自行线上认证等多种模式  
提升服务体验**



**数字旅游奖**  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



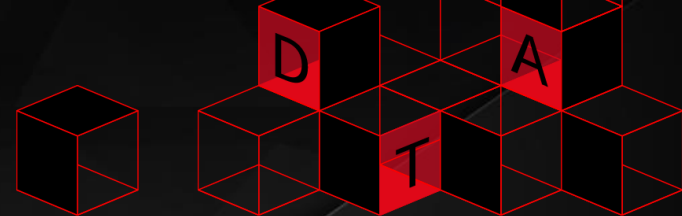
## ② “守望同心，春暖同行” 线上活动

4月，通过充满温度的6张海报和H5游戏，鼓励网友将厦航尊医卡礼遇传递到身边的医务人员手中  
粉丝参与热情高涨，社会反响极佳，微信阅读量**170000+**，微博阅读量**130000+**





# 整体营销策略制定



**致敬一线医护人员**  
以爱之名，共赴“厦”日之约



我们将抽取100 对医护情侣  
参与公益免费旅拍活动，  
还送两晚厦门免费酒店！  
点击下方按钮即可报名！

[点此立即报名](#)

公益免费旅拍由厦门后古婚纱摄影提供；  
公益免费酒店由厦门环岛南路亚朵海景酒店、  
厦门悦来海景酒店、厦门梧境山海间酒店提供。

## ③ 推出“春暖花开，爱在厦门”爱心公益项目

针对年轻新婚医务人员，赠送

**100 套婚纱旅拍**

**200晚免费住宿**

**40张免费机票**

**25家厦门5A景区免费门票**

的爱心公益组合产品

活动获得**1000余名** 医务人员热烈报名参与

形成了有效传播，强化在全国各地厦航医务产品的影响

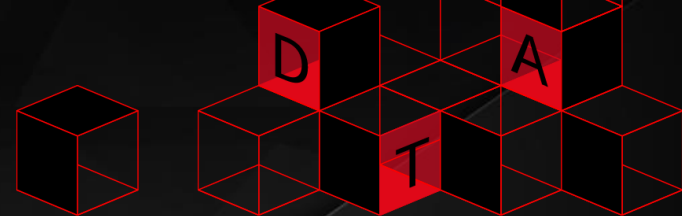


数字旅游奖

DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



## 空中医疗专家

携手打造救助绿色通道



我们邀请您加入厦航“空中医疗专家”队伍，在旅客突发疾病等紧急情况下，请您第一时间帮助乘务组开展专业救护工作，与我们携手打造更加通畅的空中救助绿色通道。

### ④ 建设厦航“空中医疗专家”团队

深入对接国家医疗专家团队

优化空中客舱紧急医疗事件处理流程

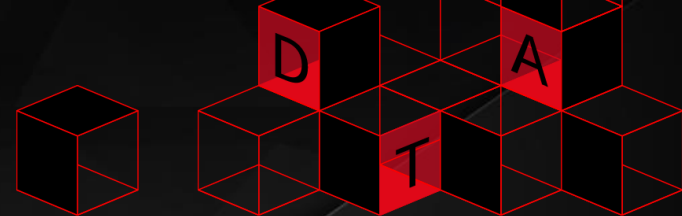
**建立厦航医疗专家库**



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



第四阶段

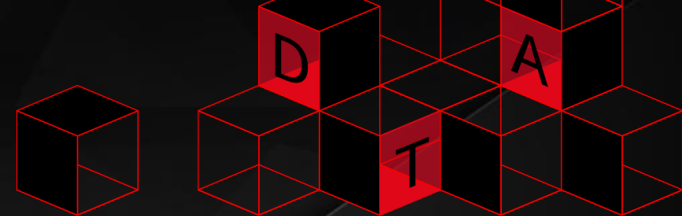
**兑现承诺，把握时机拓市场**



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



5月起，随着援鄂医务的陆续返程  
厦航全面开展发卡送卡、商旅客户签约等工作

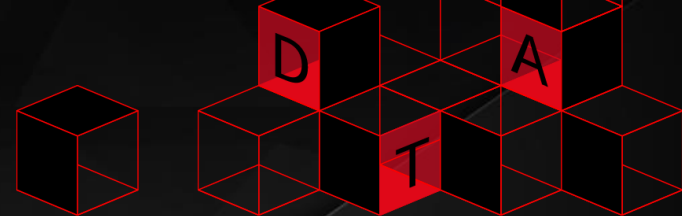
厦航已完成全国  
**3.8万名援鄂医务人员驰援卡发放**  
**收到6万名医务人员的职业认证**



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



战略合作

赠卡交流



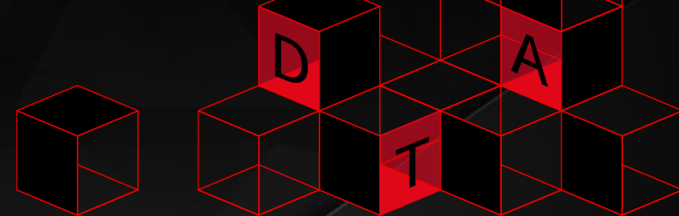
主题航班



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 整体营销策略制定



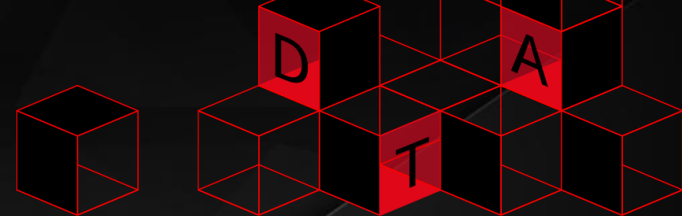
## 项目进度



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 创新/创意



## 宣传亮点

“连续三年 送最美逆行者免费机票  
十重尊享 致敬全国所有医务人员”  
——形成宣传爆品，引发全社会网友积极评论点赞

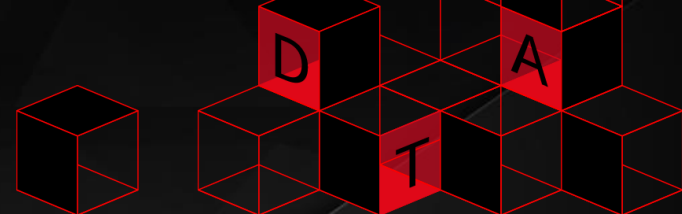
## 传播重点

“致驰援 敬凯旋  
行有礼 爱无疆”

——弘扬社会正能量，包装重磅级白鹭金卡贵宾权益  
向千里驰援、守护生命的白衣天使们致敬，引领尊医重卫新潮流



# 传播效果



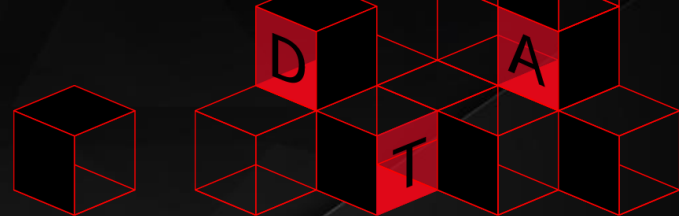
## 媒体报道

人民日报、新华社、中国青年报、新京报等权威媒体热烈报道，在全网掀起讨论热潮

全平台曝光量超过 **9000万人次**



# 传播效果



**norle** 30  
看到很多除了护士，还有公安交警建设者等等甚至许多平民老百姓捐出自己的份力跟自己省吃俭用积攒多年的存款，真的让人非常感动，还有想对那些一直奋斗在一线的最可爱的人们认真地说一声：谢谢你们 因为你们的守护 才有了我们的平安健康 ❤️等我高考完就报医学类院校和专业！为祖国出一份力，守护我们的国家和人民，这次疫情真的让人感触很深，从心底佩服和尊敬医疗人员，希望他们都平安，我一定会循着你们的步伐，成为默默奉献的人。愿春天早来，枝头春满，山河无恙，人间皆安。🌈

**拐拐么洞发车信号好了** 28  
我的父亲母亲都曾经是军医，这次抗疫战斗中无论是地方还是部队都有不少他们的老同事老战友挺身而出，我的父母亲也为抗疫积极寻找资源捐款捐物。看到厦航这一举措特别暖心，这是对这个时代最美的人的最好礼赞。一个素来以优质服务而闻名的航司在此刻做出这样的举措，非常暖心❤️❤️今后就认准咱们咱航司了！负责任讲道义的优秀企业，值得点赞👍👍👍

**红豆** 15  
我们不是医务工作者，我们没办法去抗疫一线，但我们也是服务在一线，志愿者先行！协助每个出入卡点工作点测体温等，也时刻了解一线工作者的辛苦！只希望这场没有硝烟的战争早点结束，医务工作者都能平安归来！

**Do.Ruo** 17  
医护人员逆行抗疫 厦航的支持也很暖心 做温暖的航空公司更让乘客心安❤️

**小東** 18  
医者仁心，大爱无疆！致敬抗疫医务工作者！  
以诚为本，以客为尊！感谢厦航暖心家人礼！

**爆米花** 34  
我是援鄂医务人员，分享一个自己的心理感受。最大的感触就是感动，深深感受到武汉人民的坚强和勇敢，还有对我们医疗队伍的信任和感激之情。有一位被捡回来的70几岁爷爷，自理能力受限，看到他身上穿的白衬衣都已经变成黑色，我就帮他擦完身体换上干净的衣服裤子，还换了床单被套。看似简单的护理，但在隔离病房里身上还穿着这身厚重的防护服，干完之后汗水都浸湿了好几层衣服。爷爷一直双手合十频频感谢我们，竖起大拇指夸我们，不仅如此还热泪盈眶的跪下来谢我们，说：“好人啊，你们都是活菩萨，比我亲人还要亲啊！”我们连忙扶起爷爷“我们承受不起，只要您能赶快好起来就是对我们最大的回报。”这一刻我觉得爷爷实在太懂得感恩了，我们的付出都是值得的。说到底最开心的事情还是看着病人一个个健健康康的出院，相信武汉能很快战胜这场疫情，马上迎来胜利的曙光！相信武汉的明天会更好！加油，武汉！

**逗逗逗逗逗逗逗** 35  
👉看到医护人员这么辛苦的付出，所有的回报是值得的，厦航是我见到过最给力的，愿再也不会有医闹，毕竟他们是用自己的生命在守护

**万两金** 32  
👍👍👍对逆袭英雄就要厦航这样实在的物质奖励！！！

**A 豹子** 32  
厦航一个有温度的企业，我出差的首选。

**梦之** 30  
我和丈夫两人都是医务工作者，我是护士，他是医生。当听闻疫情来临，我俩都毅然决定驰援武汉，但由于我们科室没有参与，于是他和其他同事就去到了武汉。那么我就想，做好自己现在的本职工作，也是为奋战在抗疫一线的他所以兄弟姐妹们出了份力了。之前疫情严重时，每天再忙，我也想要和他视频通话，尽管很多时候他都没能立刻接通，有时他回拨过来的时候，我才发现自己已经睡着了。看着屏幕上显示的时间，既心疼，又坚定。昨天医院奔赴武汉医护人员都返回了，看着他熟悉的样子，我想这就是我们医务工作者救死扶伤的天职！向所有医务工作者兄弟姐妹致敬！

**黑黑的小坏猫** 15  
还记得2.9那天坐上厦航的飞机，由厦门飞往武汉，那天心情沉重而又兴奋，当时武汉的疫情让我们很沉重，但是作为医务工作者，我又是兴奋，工作近10年，一直默默无闻的做着自己的本职工作，未曾想过有一天也能为人民做一次壮举。谢谢一路上厦航的工作人员无微不至的照顾，你们护送我们平安抵达武汉，我们还人民一个健康的武汉。谢谢每一位厦航人，谢谢每一位为疫情奉献过的中国人！为你们感到骄傲！

## 微信互动

### 厦航官方微信开展抗疫感言互动

### 共收到援鄂医务人员和广大网友感人至深的

### 抗疫故事和祝福感言

# 2000余条

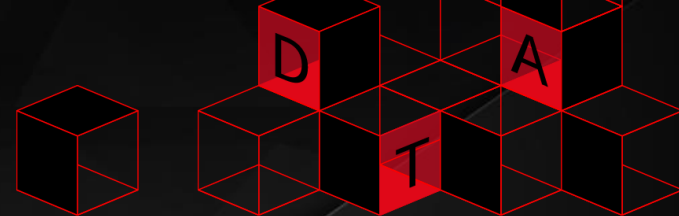


## 数字旅游奖

DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 传播效果



## 感谢信

陆续收到各地卫健委、医院感谢信

**30余封**



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



“

**厦航的工作做得好  
始终有强烈的责任担当  
在这次战役中又做出了新的贡献  
向你们致以衷心的感谢  
希望再接再厉**

”

—— 中共中央政治局委员 国务院副总理 孙春兰





## 全国先进！厦航抗击疫情获中央表彰

9月8日上午，全国抗击新冠肺炎疫情表彰大会在北京人民大会堂隆重举行

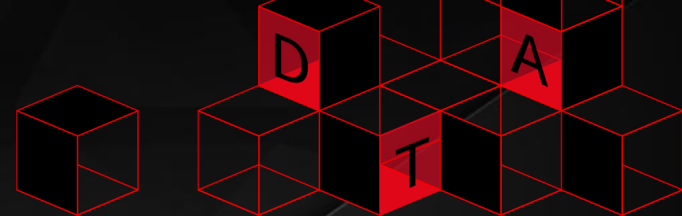
厦航党委荣获 **全国抗击新冠肺炎疫情先进集体** 和 **全国先进基层党组织** 两项最高集体荣誉

作为 **福建省和民航企业的唯一代表**  
厦航董事长、党委书记赵东上台接受党和国家领导人颁奖





# 成本及资源投入



人民日报

新华网  
NEWS

## 小投入，大产出

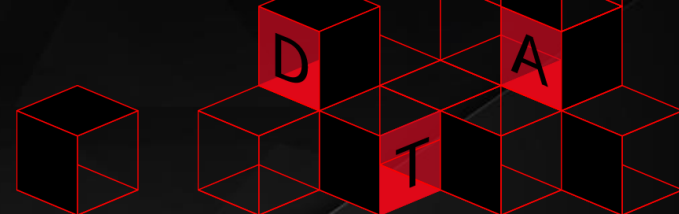
利用厦航官网、微信公众号、微博等自有宣传渠道，发挥项目高关注度优势，借助主流媒体无偿宣传推广



数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 结果&ROI



**230万**  
微信曝光量



**160万**  
业内论坛曝光量



**1200万**  
视频、短视频曝光量



**3000万**  
主流新闻媒体曝光量



**4500万**  
微博话题曝光量



**100万**  
联合品牌展示曝光量

媒体矩阵及核心社群**全方位触达**

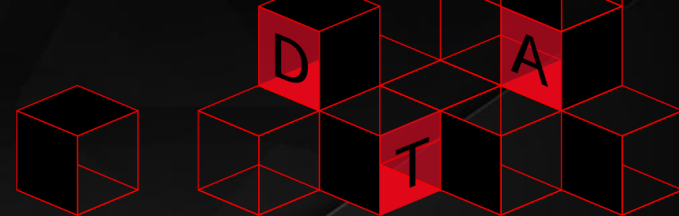
总曝光量 **超9000万**，广告价值 **超6000万元**



**数字旅游奖**  
DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 结果&ROI



**60万+**

厦航新入会会员



**50+家**

签约医疗单位



**26场**

组织赠卡及交流活动



**38000+**

白鹭驰援卡发放



**60000+**

医务人员职业认证



**10000+**

首次乘坐厦航航班医务人员数

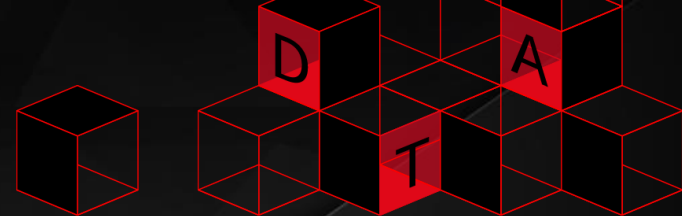


**数字旅游奖**

DIGITAL TRAVEL AWARDS



# 复盘及分析



1

## 紧抓契机，时机把握好

2月初始分4个阶段多维度精准定位，创新产品运营  
成为首家提供贵宾待遇航司

2

## 深挖需求，服务体验好

免票、升舱等金卡服务保障医护出行，成为医务人员首选航司  
60%的医务人员是近年来首次乘坐厦航

3

## 紧跟舆论，媒体关注好

人民日报、新华社积极主动曝光，全方位多渠道造势宣传  
实现9000万以上曝光量

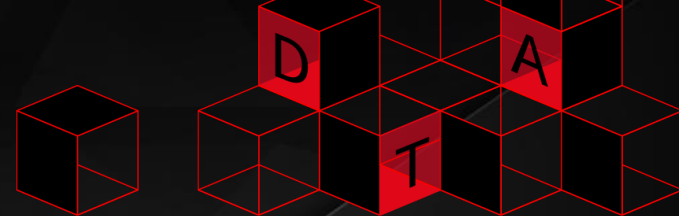


数字旅游奖  
DIGITAL TRAVEL AWARDS

谨以此片献给每一位  
在奋力夺取疫情防控和高质量发展“双胜利”中  
勇敢前行的你



# DTA 创新营销奖



## 帮助更多的人行走天下

THANK YOU!

