

# 网络营销实务

平文英 王璐 主编

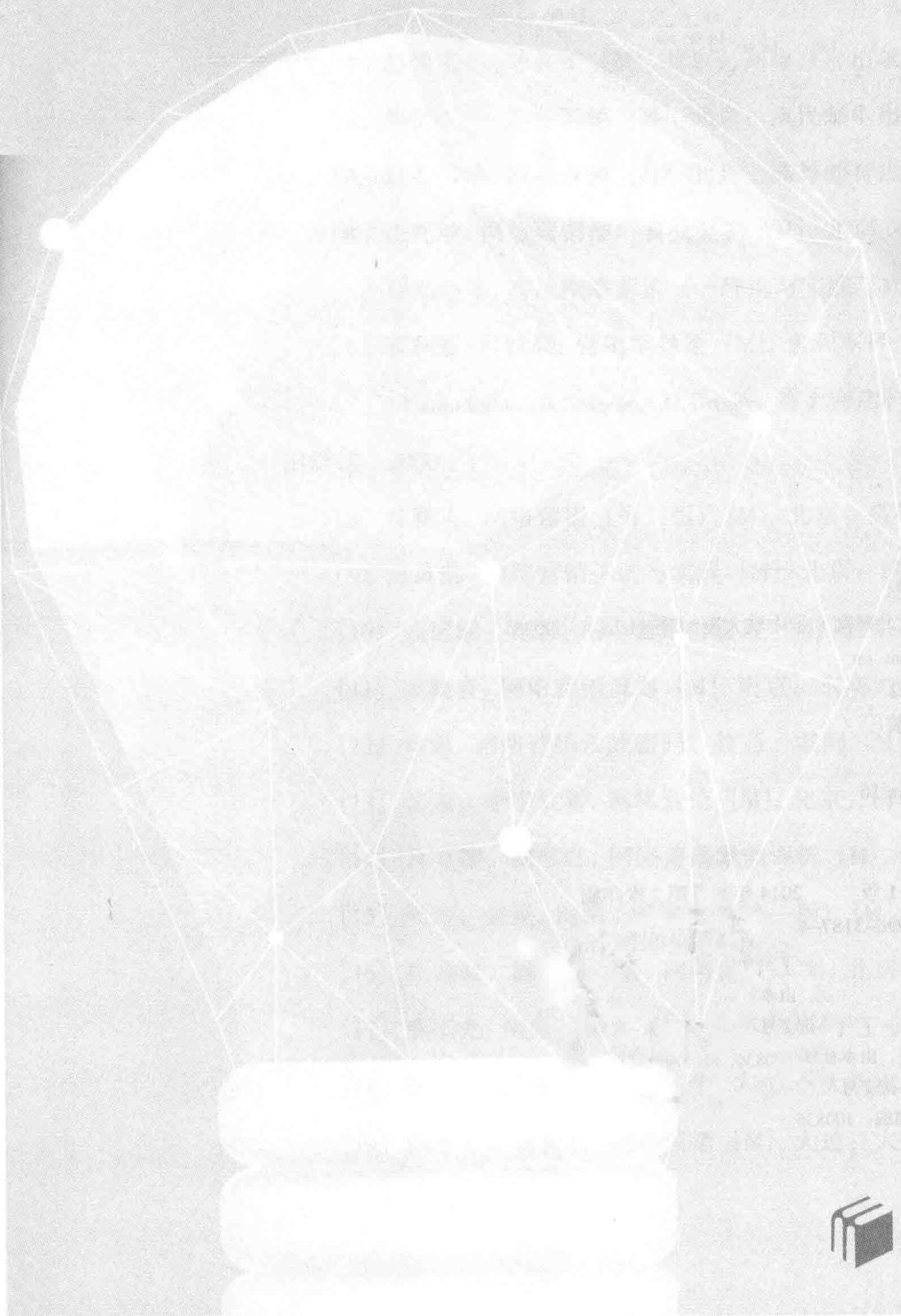


 经济管理出版社  
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

3

# 网络营销实务

平文英 王璐 主编



图书在版编目 (CIP) 数据

网络营销实务/平文英, 王璐主编. —北京: 经济管理出版社, 2014.3  
ISBN 978-7-5096-3187-4

I. ①网… II. ①平… ②王… III. ①网络营销—中等专业学校—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 143297 号

组稿编辑: 魏晨红  
责任编辑: 杨国强  
责任印制: 黄章平  
责任校对: 超凡

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: [www.E-mp.com.cn](http://www.E-mp.com.cn)

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装厂

经 销: 新华书店

开 本: 889mm×1194mm/16

印 张: 16.5

字 数: 316 千字

版 次: 2014 年 3 月第 1 版 2014 年 8 月第 2 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-3187-4

定 价: 42.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

# 国家级中等职业改革示范校系列教材

## 编委会

主任：潘筑华

副主任：平文英 李小明 商莹 王茂明

委员：罗文刚 谢代欣 黄贵春 王刚 李崑 李一帆

吴群 李光奕 郑曦 张世荣 周颖 邱桂梅

杨道 陶晓晨 王璐 翟玮 侯文亚 宋容健

蔡凯 马思策 张英胜 韩勤 韩庆靖 董晖

# 序

为深入推进国家中等职业教育改革发展示范学校建设，努力适应经济社会快速发展和中等职业学校课程教学改革的需要，贵州省商业学校作为“国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划”第二批立项建设学校，按照“市场需求，能力为本，工学结合，服务三产”的要求，针对当前中职教材建设和教学改革需要，在广泛调研、吸纳各地中职教育教研成果的基础上，经过认真讨论，多次修改，我们编写了这套系列教材。

这套系列教材内容涵盖“电子商务”、“酒店服务与管理”、“会计电算化”、“室内艺术设计与制作”4个中央财政重点支持专业及德育实验基地特色项目建设有关内容，包括《基础会计》、《财务会计》、《成本会计》、《会计电算化》、《电子商务实务》、《网络营销实务》、《电子商务网站建设》、《商品管理实务》、《餐厅服务实务》、《客房服务实务》、《前厅服务实务》、《AutoCAD室内设计应用》、《3Ds Max 室内设计与应用》、《室内装饰施工工艺与结构》、《室内装饰设计》、《贵州革命故事人物选》、《多彩贵州民族文化》、《青少年犯罪案例汇编》、《学生安全常识与教育》共19本教材。这套教材针对性强，学科特色突出，集中反映了我校国家改革示范学校的建设成果，融实用性与创新性、综合性与灵活性、严谨性与趣味性为一体，便于学生理解、掌握和实践。

编写这套系列教材，是建设国家示范学校的需要，是促进我校办学规范化、现代化和信息化发展的需要，是全面提高教学质量、教育水平、综合管理能力的需要，是学校建设职业教育改革创新示范、提高质量示范和办出特色示范的需要。这套教材紧密结合贵州省经济社会发展状况，弥补了国家教材在展现综合性、实践性与特色教学方面的不足，在中职学校中起到了示范、引领和辐射作用。



# 前 言

《网络营销实务》是各中等职业院校广泛开设的一门专业课程。本书力争反映网络营销的实践及网络营销学科教学改革的成果。以就业为导向，以培养高素质人才为目标，强调基本知识和实用技能，以任务驱动、项目教学的方式组织和开展教学活动，为教学提供平台，以适应提升学生素养、满足劳动就业和继续发展的需要。本书是贵州省商业学校经济管理教研室结合本校学生实际综合水平与其他同类教科书的优点，通过任课老师的经验总结编写而成，是一本适应广大中职学生接受能力的教材。

为了更好地满足教学需求，达到趣味教学的目的，本书在编写时，通过情景案例引入知识点。学生在老师的带动下趣味阅读案例，了解案例需要解决的问题，带着问题学习知识点，这样基础知识的讲解就可以做到有的放矢，不空谈，把抽象化为实务，使难点变得更加容易理解。另外，为了学生学习掌握起来十分轻松容易，本书对理论知识的介绍做到了“深入浅出”，把复杂问题简单化，通过案例、图示等方法把理论问题立体化，透视化。

本书采用理论与实践紧密结合，每个任务都有知识目标和技能目标。教学活动由“案例导入”、“知识链接”、“应用案例”和“任务示范”几个部分组成；同时配有项目任务书。每个任务还配有思考练习。全书层次分明、重点突出，可以指引学生快速入门。

本书由平文英、王璐主编；黄贵春、唐莉莉副主编；罗茜、马钰辰、马昆参编。

由于编者水平有限，难免有错误之处，敬请读者批评指正。

编者

2014年3月

# 目 录

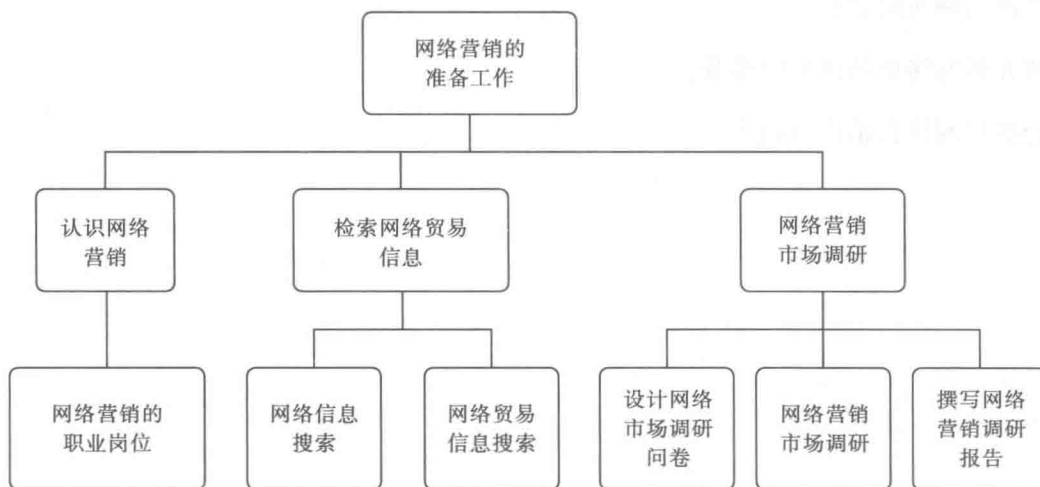
项目一 网络营销的准备工作 .....	001
任务1 认识网络营销 .....	003
任务2 检索网络贸易信息 .....	016
任务3 网络营销市场调研 .....	031
项目二 网络推广策划 .....	049
任务1 确定网络推广目标 .....	051
任务2 制定网络推广方案 .....	064
项目三 网络推广 .....	077
任务1 软文推广 .....	079
任务2 网络广告推广 .....	095
任务3 搜索引擎推广 .....	107
任务4 论坛推广 .....	118
任务5 网络公关推广 .....	126
任务6 第三方电子商务平台推广 .....	136
项目四 网络营销的方法 .....	153
任务1 电子邮件营销 .....	155

任务2 微信营销 .....	175
任务3 病毒营销 .....	193
任务4 事件营销 .....	201
任务5 口碑营销 .....	211
任务6 饥饿营销 .....	222
任务7 微博营销 .....	231
<b>参考答案</b> .....	<b>247</b>
<b>参考文献</b> .....	<b>253</b>



# 项目一

## 网络营销的准备工作





## 学习目标

### 知识目标

掌握网络营销的概念，了解其特点；

掌握网络信息的分类；

掌握网络市场调研的概念，了解其特点和对象；

掌握网络市场调研的步骤，了解其报告的结构。

### 技能目标

利用网络获取信息资源；

有效筛选贸易信息；

设计网络调研问卷；

了解开展网络市场调研的步骤；

学会撰写网络营销调研报告。





## 任务1 认识网络营销



### 任务目标

通过本次任务实训，让学生了解与网络营销有关的就业方向，认识网络营销的职业岗位有哪些以及这些职业岗位对学生的专业知识要求和职业技能要求。

#### 项目任务书

任务名称	认识网络营销	任务编号	时间要求	两课时
要求	1. 查找相关的招聘网站 2. 登录网站搜索与网络营销有关的工作 3. 了解不同工作的职位数量、职位名称以及对职位的技能要求和工作内容			
重点培养的能力	动手操作能力，认真学习能力，信息筛选能力			
涉及知识	网络营销的概念，网络营销的职业岗位			
教学地点	教室、机房	参考资料		
教学设备	投影设备、投影幕布、能联网的电脑			

#### 训练内容

1. 听教师讲解案例及相关的知识（时间约 分钟）
2. 了解任务训练要求，要达到什么样的目的（时间约 分钟）
3. 登录不同的招聘网站，查找与网络营销相关的职位信息
4. 以小组为单位，汇总查找到的岗位信息。对搜索到的信息进行分类，统计市场对网络营销专业方向的人才需求数量、岗位名称、不同岗位的职业要求及工作内容

#### 训练要求

在完成任务的过程中能自主学习并掌握网络营销基础的有关知识；能够在规定的时间内完成网络营销相关岗位的查找、整理、分析任务。最终将查询的信息汇总成表格展示

#### 成果要求及评价标准

成果要求：需提交下列书面文件

1. 本小组成员分工的情况
2. 小组成员查找到的信息汇总

评价标准：

1. 查找到的职位是否与专业方向一致
2. 汇总的岗位分类是否全面
3. 查找到的岗位是否有典型性

符合上述标准 1，成绩为及格，可得 60~70 分；符合标准 2，成绩为良好，可得 70~80 分；符合标准 3，成绩优秀，可得 80~90 分；介于这几种标准之间的，可酌情增减分

任务产出一	成员姓名与分工	成 员		学 号	分 工
		组 长			
		成员 1			
		成员 2			
		成员 3			
		成员 4			
		成员 5			
		成员 6			

任务产出二	1. 网络营销职位信息			
	职位名称	职位所在地	职位数量	信息的来源
	2. 职位基本要求			
	职位名称	职位所在地	职位数量	信息的来源
项目组评价		总分		
教师评价				



### 情景导入

王颖是电子商务专业的学生，即将毕业的她满怀信心地投入到找工作的求职大军中。

通过学长的经验介绍，王颖了解到，网络求职是当下广大求职者一种重要且快捷的途径。由于科技的发展，现在信息的网络化日益显著，网络已成为人们工作、生活、招聘、求职必不可少的帮手，所以在互联网找工作成为广大求职者的必选途径。

**思考：**你知道网络营销专业方向有哪些就业岗位吗？



### 知识链接

#### 一、网络营销的产生

网络营销是随着互联网进入商业应用而逐渐诞生的，尤其是万维网、电子邮件、搜索引擎等得到广泛应用之后，网络营销的价值越来越明显。

1994年对于网络营销的发展被认为是重要的一年，因为网络广告诞生的同时，基于互联网的知名搜索引擎 Yahoo!、Webcrawler、Infoseek、Lycos 等相继于 1994 年诞生。中国国际互联网

1994年4月20日正式开通。网络营销是随着互联网的应用而逐渐开始为企业所应用。

1. 网络营销产生的观念基础

2. 网络营销产生的现实基础

随着市场竞争的日益激烈，为了在竞争中占优势，各企业都想方设法地吸引顾客。开展网络营销，可以节约昂贵的店面租金，可以减少库存商品及资金占用，可以使经营规模不受场地限制，便于采集客户信息等，这些使得企业经营的成本和费用降低，运作周期变短，从根本上增强企业的竞争优势，提高盈利。

3. 网络营销产生的技术基础

网络营销建立在高技术作为支撑的互联网的基础上，对于企业来讲，进行网络营销，必须引进懂营销与电脑技术的复合型人才，有一定的技术投入和技术支持，还要改变传统的组织形态，使其与新的营销方式相适应，并提升各管理部门的职能。

总之，网络营销的产生有其技术基础、观念基础、现实基础，是多种因素综合作用的结果。

## 二、网络营销的定义

广义的网络营销（或者互联网营销），是以互联网为主要手段，为达到一定营销目标进行的经营性活动。网络营销贯穿于企业互联网经营活动的整个过程。

狭义的网络营销专指互联网络营销，是指组织或个人基于互联网络，对产品、服务所做的一系列经营活动，从而达到满足组织或个人需求的全过程。网络营销是企业整体营销战略的组成部分，是建立在互联网基础之上并借助于互联网特性而实现一定营销目标的营销手段。

(1) 网络营销需要借助互联网技术，开拓市场。

(2) 网络营销以传统营销理论为基础。

(3) 网络营销不等于互联网销售。

## 三、网络营销的特点

网络营销的特点主要体现在以下六个方面，如图 1-1 所示。

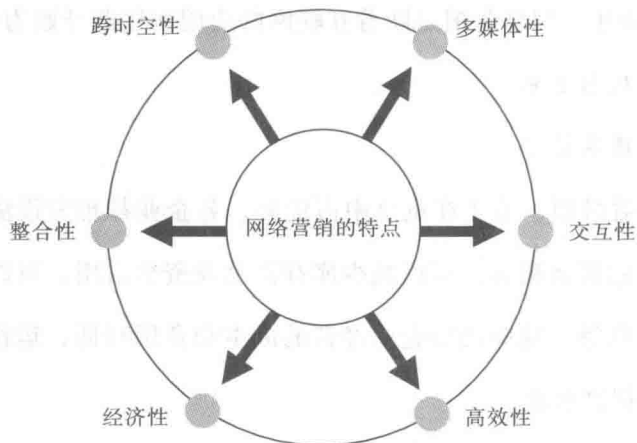


图 1-1 网络营销的特点

#### 四、网络营销的功能

##### 1. 网络品牌

网络品牌建设是以企业网站建设为基础，通过一系列的推广措施，达到顾客和公众对企业的认知和认可。如图 1-2 所示。

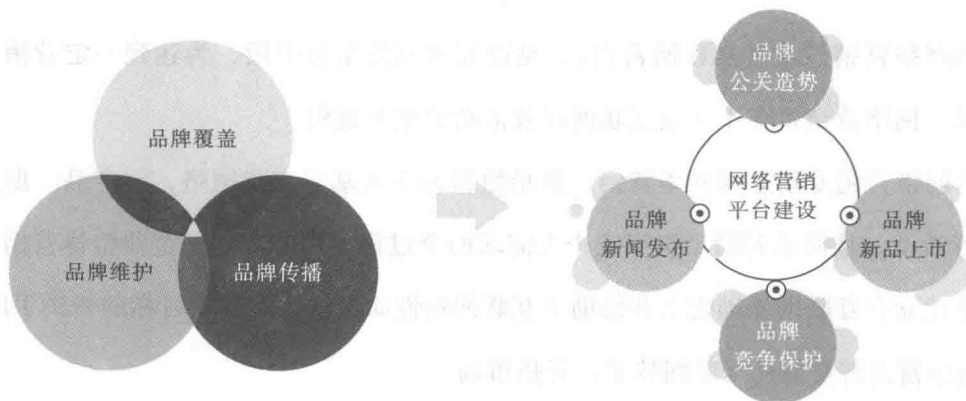


图 1-2 网络品牌

##### 2. 销售促进

大部分网络营销方法与直接或间接促进销售有关，但促进销售并不限于促进互联网销售。事实上，网络营销在很多情况下对于促进非网络营销十分有意义。

##### 3. 互联网销售

具备互联网交易功能的企业网站本身就是一个互联网交易场所，互联网销售是企业销售渠道的延伸，互联网销售渠道建设也不限于网站本身，还包括与其他电子商务网站不同形式的合

作等。

### 4. 网站推广

网站推广的目的在于让尽可能多的潜在用户了解并访问网站，通过网站获得有关产品和服务等信息，为最终形成购买决策提供支持。网站推广是网络营销最基本的职能之一。

### 5. 信息发布

网站是一种信息载体，通过网站发布信息是网络营销的主要方法之一。同时，信息发布也是网络营销的基本职能。

### 6. 顾客关系

良好的顾客关系是网络营销取得成效的必要条件，通过网站的交互性、顾客参与等方式，在开展顾客服务的同时，也增进了顾客关系。

### 7. 顾客服务

互联网提供了更加方便的在线顾客服务手段，从形式最简单的 FAQ，到邮件列表，以及 BBS、聊天室等各种即时信息服务，顾客服务质量对网络营销效果具有重要影响。

### 8. 互联网调研

通过在线调查表或者电子邮件等方式，可以完成互联网市场调研。相对传统市场调研，互联网调研具有高效率、低成本的特点，因此，互联网调研成为网络营销的基本职能之一。



## 任务示范

### 操作步骤

**【步骤一】** 打开 IE 浏览器。登录主要的招聘网站：前程无忧 (<http://www.51job.com/>)、中国人才热线 (<http://www.cjol.com/>)、智联招聘 (<http://www.zhaopin.com/>)。对比 3 个网站，了解 3 个招聘网站的界面，了解各自的功能。图 1-3 为招聘网站——智联招聘首页。





图 1-3 智联招聘首页

【步骤二】点击职位搜索进入如图 1-4 所示的界面，在职位类别或职位名中输入关键信息“网络营销”，点击“搜工作”。

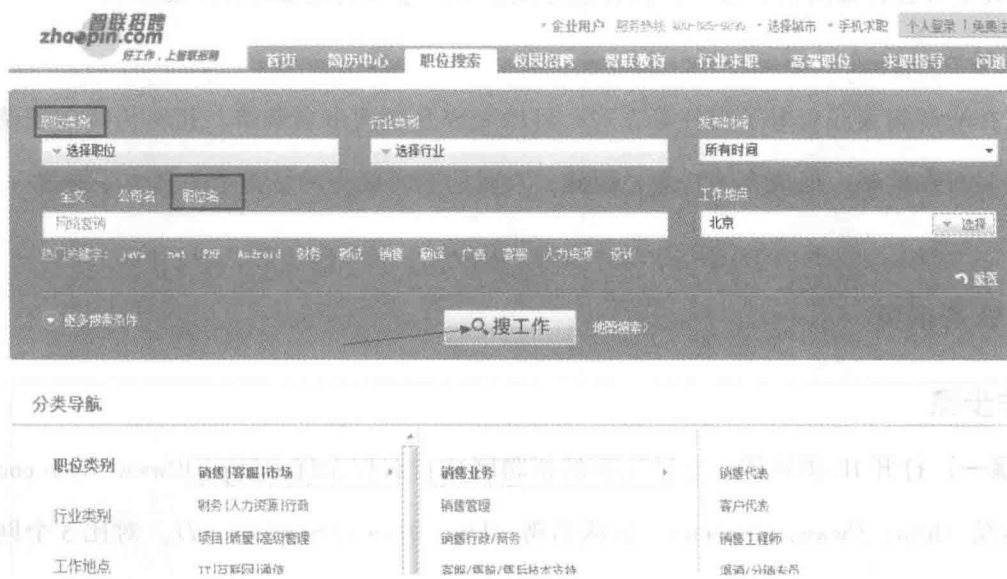


图 1-4 职位搜索页面

【步骤三】查看搜集结果，选中一个你感兴趣的职位。如图 1-5 所示。

## 项目一 网络营销的准备工作



图 1-5 职位搜索结果

【步骤四】选取其中一个感兴趣的职位，点击查看详细信息，了解职位名称、公司名称、公司规模、工作发布日期，如图 1-6 所示。重点了解职位描述（职位的职责）和工作内容。

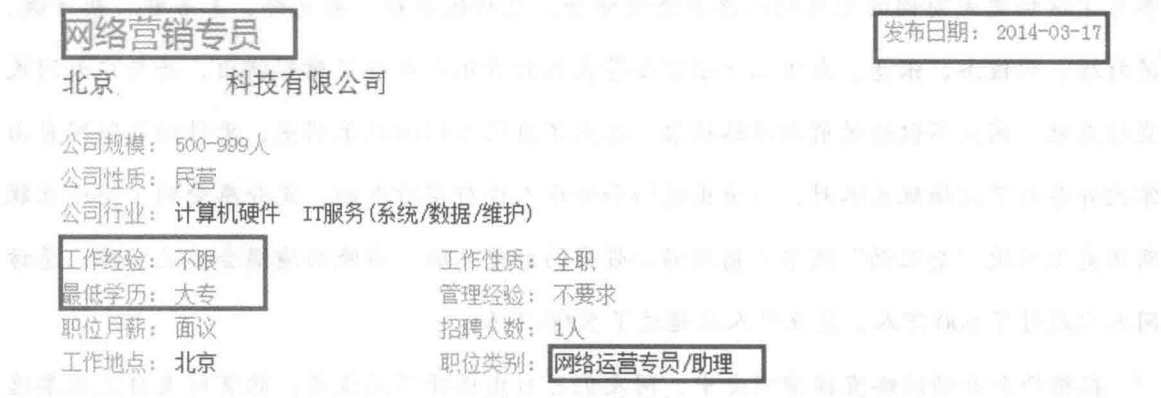


图 1-6 职位信息

【步骤五】网络营销相关的岗位分类如表 1-1 所示，搜索北京、上海、深圳、杭州 4 个城市对网络营销岗位的需求情况，并以分小组形式汇总。