

· 彩票从业人员系列丛书 ·

彩票营销学

胡穗华 陈又星 谷卫民/编著

Caipiao yingxiao xue ▶

- 本书为我国第一本公开出版的彩票营销业务入门教材
- 本书强调营销理论与彩票业务的结合，着重实用性
- 本书为读者提供了较完整的学习工具

彩民最喜欢什么样的投注站？用什么方式能吸引更多的彩民来买彩票？



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 彩票从业人员系列丛书 ·

彩票营销学

胡穗华 陈又星 谷卫民/编著

9

7

7

6

6

5

5

4

4

2

1

1

1

0

0

0

0

0

0

0



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

彩票营销学/胡穗华, 陈又星, 谷卫民编著. —北京: 中国经济出版社,
2009. 1

ISBN 978—7—5017—8850—7

I. 彩… II. ①胡…②陈…③谷… III. 彩票—市场营销学 IV. F830.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 169102 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 张玲玲 (约稿电话: 010—68308643 Email: zll2200@yahoo.com.cn)

责任印制: 张江虹

封面设计: 任燕飞

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市佳星印装有限公司

开 本: 16K

印张: 18.5 字数: 305 千字

版 次: 2009 年 1 月第 1 版

印次: 2009 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 6000 册

书 号: ISBN 978—7—5017—8850—7/F · 7818

定价: 36.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 由我社发行部门负责调换, 电话: 68330607

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

国家版权局反盗版举报电话: 12390

服务热线: 68344225 68341878

总 序

我国先后于 1987 年和 1994 年开始发行福利彩票和体育彩票,从 1987 年到 2007 年,全国共计发行彩票 4600 多亿元,募集彩票公益金 1500 多亿元,彩票也逐渐成长为一个新兴的朝阳产业——彩票业。

彩票业发展所产生的资助公益事业、刺激消费、促进税收增长、扩大就业机会、促进其他行业发展、打击私彩等作用引起了人们的高度关注,彩票业发展中出现的彩票立法问题、私彩问题、彩票的社会责任问题、适度竞争问题、彩票玩法和技术水平问题和彩票从业人员素质问题等也引起了人们的热烈讨论,吸引了众人的眼球,令人深信彩票业将大有作为。

广东商学院彩票研究中心正是在这样的背景下成立的。作为广东省第一家彩票研究机构,广东商学院彩票研究中心依托广东商学院在管理、法学、经济学、金融等领域的优势,不断提高我国彩票管理的理论研究和实际应用水平,同时,通过专业培训和学历教育培养彩票从业人员,并为国内外彩票管理的学术交流和各种类型的合作提供了平台。

围绕这一宗旨,广东商学院彩票研究中心的研究人员认真研究彩票业的发展动态,积极参与彩票市场运作,有效培养彩票从业人员,在成立不到 1 年的时间里,完成了体育彩票营销策划和彩票专管员咨询等课题,并逐步积累了丰富的第一手资料,一批研究成果即将陆续发表,《彩票从业人员系列丛书》(以下简称丛书)即为其中之一。众所周知,随着我国彩票业的飞速发展,对彩票从业人员的要求日益提高。但是我国彩票从业人员整体素质不高,到目前为止,我国还没有建立一个与彩票业相关的专业人才培养体系和适应我国彩票从业人员培养需要的教材体系,严重制约了彩票业的发展。有鉴于此,开发一套适应我国彩票业发展和我国彩票从业人员需要的丛书就显得非常有必要了。

丛书最明显的特点是主持编著的人员均了解和熟悉彩票从业人员情况,且教学经验或彩票实践经验非常丰富。同时,为了充分体现彩票从业人员培养的

特点和要求,本丛书编写在以下几方面进行了有益的尝试:

1. 进行开拓性探讨。彩票业作为朝阳产业,要将其进行系统的分类研究,并以系列丛书形式展示出来,且要满足彩票从业人员的要求,并非易事。可以说,丛书中众多的观点均是编著者自己提出来的,填补了我国彩票业在相应领域的空白,是一次开拓性的探讨。

2. 力求兼顾多方面需要。既要考虑彩票业的特点,又要考虑教师或培训师的需要,同时也要适用于彩票从业人员自学。因此,丛书强调理论体系的清晰完整,同时也通过大量的个案突出其实践性和可操作性,通过每一章的小结、关键概念、练习与思考和案例分析,加深读者对相关知识点的理解和运用,强化理论与实践的结合,且通俗易懂。

3. 博采中外之所长。丛书一方面十分重视国内外彩票业已经积累的丰富的经验,将其提升到理论高度;另一方面,也尽可能地借鉴国内外一些具有代表性的相关理论和知识,并将其运用到彩票业之中,力求做到既博采中外所长,又独树一帜。

高尔基说过:科学的大胆的活动是没有止境的,也不应有止境。现在奉献给读者的丛书只是一个阶段性的小结,同时也是一个新的开始。我相信,丛书的全体作者将会不断努力,广泛听取读者的意见和建议,通过不断修改更新,使得丛书与彩票业的发展同步,为我国彩票业的人才培养作出更大的贡献。



广东商学院院长

2008年10月于广州

目 录|CONTENTS|

第一章 彩票概述 / 1

第一节 彩票的含义和特点	2
第二节 彩票的作用和种类	5
第三节 彩票产生的原因和发展历程	12
第四节 彩票管理概述	22
第五节 彩票业的发展趋势	25
本章小结	28
关键概念	28
练习与思考	29
案例分析	30

第二章 彩票营销基础知识 / 31

第一节 彩票营销概述	32
第二节 彩票营销环境	40
第三节 彩票营销的 SWOT 分析	48
本章小结	52
关键概念	53
练习与思考	53
案例分析	54

第三章 彩票营销 STP 战略 / 57

第一节 彩票营销的市场细分	58
第二节 彩票营销的目标市场选择	66
第三节 彩票营销的市场定位	71
本章小结	76
关键概念	76
练习与思考	76
案例分析	77

第四章 彩票市场调查 / 83

第一节 彩票市场调查概述	84
第二节 彩票市场调查方法与形式	88
第三节 彩票市场调查资料的整理与分析	98
第四节 彩票市场调查报告的撰写	107
本章小结	109
关键概念	110
练习与思考	110
案例分析	111

第五章 彩票营销组合策略 / 115

第一节 彩票营销组合概述	116
第二节 彩票产品策略	120
第三节 彩票价格策略	131
第四节 彩票促销策略	135
本章小结	144
关键概念	145
练习与思考	146

案例分析	147
------------	-----

第六章 彩票分销渠道管理 / 149

第一节 彩票分销渠道概述	150
第二节 彩票分销渠道管理	159
第三节 彩票分销渠道管理方案的撰写	171
本章小结	172
关键概念	173
练习与思考	173
案例分析	175

第七章 彩票客户管理 / 177

第一节 彩票客户与彩票客户关系	178
第二节 彩票客户关系管理	182
第三节 彩民流失管理	188
本章小结	192
关键概念	193
练习与思考	193
案例分析	194

第八章 彩票销售技巧 / 197

第一节 彩票销售与彩票销售员	198
第二节 彩票现场销售技巧	200
第三节 彩票推销技巧	207
本章小结	214
关键概念	215
练习与思考	215
案例分析	216

第九章 彩票人员、有形展示和过程策略 / 219

第一节 彩票人员策略	220
第二节 彩票有形展示策略	227
第三节 彩票过程策略与服务质量管理	238
本章小结	246
关键概念	247
练习与思考	247
案例分析	248

第十章 彩票营销策划 / 251

第一节 彩票营销策划概述	252
第二节 彩票营销策划步骤	256
第三节 彩票营销策划案	261
第四节 彩票营销策划的评估	272
本章小结	275
关键概念	276
练习与思考	276
案例分析	277
参考文献	280
后 记	283

第一章 彩票概述

本章重点

彩票的含义和特点

彩票的作用和种类

彩票产生的原因和发展历程

彩票管理概述

彩票业的发展趋势

第一节 彩票的含义和特点

一、彩票的含义

彩票在当今社会的知名度极高,人们赋予它的含义众说纷纭。英国《不列颠全书》认为它是“通过抽签抽彩,凭机会在一定范围的人群分配奖品或奖金”;泰国国家彩票局则解释为“为国家的发展筹集资金,是授权于政府,没有任何欺骗民众的行为,为民众提供一种博运道的消遣机会”。

周军宇^①的彩票定义为以下四个方面的含义:

第一,彩票就是机会。作为一种简单的数字游戏,我们只需花上两元钱就可买个希望,彩票为人们提供致富、娱乐、显示自我的机会。

第二,彩票就是希望。渴望过上好日子是广大彩民的共同愿望,致富是大众的梦想。每个人在财神面前机会均等,都可能有一夜致富的幸运。人们不仅可凭借体力去创造财富,还可通过投资彩票,用智慧和运气去创造财富。

第三,彩票就是风险。彩票能给人带来钱财,但它同时充满风险。世上没有免费的午餐,买彩票其实是以确定的小额损失,换取一种可能性很小但数额巨大的回报。投资者在这里扮演了一个风险喜好者的角色。与此相对的保险购买者是风险厌恶型的,因为它是以确定的小额损失来回避可能性很小但数额巨大的损失。

第四,彩票就是公益。彩票是由国家组织的为社会公益事业集资的行业。彩票的发行是一项拉动消费、造福社会的有益工程。

我国财政部在《彩票发行与销售管理暂行规定》中认为,“彩票是国家为支持社会公益事业而特许专门机构垄断发行、供人们自愿选择和购买、并按照事前公布的规则取得中奖权利的有价凭证”。本书将以此作为彩票的定义。

从我国财政部的彩票定义可看出,作为一种特殊的金融工具,彩票具有以下四个方面的含义:

^① 周军宇. 为彩票定义[R/OL]. [2003-07-09]. <http://www.sportsonline.com.cn>.

1. 政策性

彩票发行的主体是国家(政府),它是一种政府行为,且在政府的监督管理下垄断发行与运作。我国由财政部代表国家执行彩票的监督管理职能。

2. 社会公益性

彩票发行的目的是支持社会公益事业,彩票之所以被人们普遍认可的重要条件就是其公益性。事实上,早在2006年年底,我国仅体育彩票公益金在社会保障基金中的比例已经达到8.8%。^①

所以,不管人们对彩票的含义如何解释和理解,有一点是共同的,那就是:彩票必须由国家发行,筹集的资金必须用于社会公益事业。

3. 自愿性

彩票发行的客体是彩民,彩民按照事前公布的规则取得中奖权利,且遵循自愿选择和购买彩票原则。自由参与原则是彩票事业能够顺利发展的保障,在彩票面前,作为与不作为都是人的基本权利。

4. 有价证券

我国财政部的彩票定义明确了彩票是有价证券,从而结束了多年来人们就彩票是否属于有价证券展开的争论。

一方面,彩票是一种特殊的金融工具。同股票、债券、基金一样,发行彩票可以持续、反复地筹措社会闲散资金。但与股票、债券、基金不同的是,彩票不能交易或随时赎回;彩票不反映股权关系、债权关系或委托投资关系,只反映彩民和彩票发行人之间潜在的可能的奖金分配关系;彩票对彩民的回报是建立在概率基础上的,而不是建立在经济效益上,购买彩票可能一无所获,也可能得到几倍、几十倍、几百倍甚至几千倍的回报,从这个意义上说,彩票是一种“或然价证券”。

另一方面,正是这样的特殊性,彩票也被看做是一种特殊的商品。彩票的本质是机会,彩民购买彩票不是建立在彩票本身的使用价值上,而是建立在偶然得到财富的“机会”上。换言之,也可以认为彩票的使用价值就是偶然得到财富的“机会”。

二、彩票的特点

彩票主要具有以下特点:

^① 马敏. 体彩十大贡献之体彩公益金为社会保障谋取福利[R/OL]. [2008-03-19]. <http://www.lottery.gov.cn>.

1. 符合天性的机会游戏

机会+游戏,以其不可否认的现实意义存在于社会的各个阶层各个领域,如掷骰子、猜数字、抽签、打麻将等,这种机遇型和机遇智力结合型的游戏深受来自于不同年龄和不同文化层次的人们的喜爱。彩票活动作为一种机会游戏,正是符合了人们的这种天性,使其通过彩票活动来追求物质和精神欲望的满足。

2. 满足人们的慈善心理

在我国,彩票收入除不少于 50% 用于返奖外,不少于 30% 用于支持社会公益事业,让人们能够通过有效的渠道去资助那些需要帮助的人。虽然彩民们都知道彩票是一种用较小代价去博取很小概率的中大奖机会的行为,但作为一种集慈善、娱乐和幸运于一身的活动,使彩民们在奉献爱心的同时也体会到了购买彩票的乐趣。

3. 是政府可以控制的社会筹资方式

政府筹资可以有多种方式,从拥有国有资产的所有权、税收、发行国债到公共物品使用收费,从接受捐赠到激烈的无偿剥夺甚至发动战争。在这些方式中,最安全、成本最低的当然是接受捐赠;从政府可以控制的角度来看,最有效的应该是税收和政府债券。但是如果聚焦到社会公益事业筹资上,发行彩票是成本较低且政府较易控制的方式。

4. 坚持公平原则

公平是彩票的灵魂,不能想象,如果没有了公平,彩票业还能否生存。一方面,公平更多地指参与机会的平等,即“机会面前人人平等”。任何人都有完全的自主权决定是否参与彩票活动,买什么样的彩票,买多少彩票,什么时候买。另一方面,公平是指游戏的严肃性和透明度。没有欺骗和陷阱是取得人们信任的保证。这一点得益于政府的监控和彩票制度的不断完善。

当然,公平并不意味着彩票活动的结果对每个人都是平等的,原因很简单,有的人中了彩,而有的人没中彩。

5. 玩法简单

彩票的玩法简单,使得其进入门槛低,任何人都可以参与。这在公民受教育程度普遍较低的经济欠发达的国家和地区有着重要的意义。

玩法简单还意味着排除了参与者本身年龄、地位、受教育程度、社会背景、民族、偏好等差异,使彩票活动成为一种纯粹的机会游戏。当然,这并不意味着形式上没有变化,相反,在固定游戏规则的同时,经常变换娱乐形式也会提高人们的参

与兴趣。

可见,彩票本身所具有的特点,使得彩票业具有了区别于其他产业的鲜明特征。

第二节 彩票的作用和种类

一、彩票的作用

彩票的作用主要体现在以下几方面:

1. 资助公益事业

我国于1987年开始发行彩票,从1987年到2007年,全国共计发行彩票4600多亿元,募集彩票公益金1500多亿元^①,有力地支持了国家公益事业的发展。以中国福利彩票为例,从1987年发行至2007年6月30日,全国累计发行2423亿元,筹集公益金809亿元。其中,定向用于扶老、助残、救孤、济困的社会福利事业512亿元,资助、兴建各类社会福利等公益项目超过15万个,上缴中央财政支持其他公益事业297亿元,在改善民生、构建和谐社会中发挥了重要而积极的作用。^②

中国体育彩票自1994年正式发行起至2007年,全国体彩已累计贡献公益金640亿元,全部用于国家体育事业和社会公益事业。为筹备2008年北京奥运会,国家还专门设立了以体育彩票为代表的彩票公益金,从2001年北京奥运申办成功至今,每年安排超过3亿元,共计安排专项资金27.5亿元支持2008年北京奥运会。

又以广东体育彩票为例,2004年和2005年通过体彩公益金,广东投入1.3亿元资金用于体育事业。2006年,广东又从省级彩票公益金中投入3000万元支持省内30个体育场馆建设,投资1600万元兴建了3500多个农村篮球场,大部分建在经济较落后的东西两翼和粤北山区。此外,近年来广东体彩公益金有力地支持了培养体育新人及青少年体育活动基地的建设。广东省体彩公益金已资助57个

^① 中国彩票年鉴编辑委员会. 2006中国彩票年鉴[M]. 北京:中国财政经济出版社,2007. 同时收集官方公布的2006年和2007年数据统计而得。

^② 冯百鸣. 彩票20年[J/OL]. [2007-9-24]. <http://www.jxgdw.com>.

新建青少年宫项目,投入资金 1.8 亿元;又投入 800 多万元公益金,建设 82 个国家级青少年体育俱乐部。^①此外,继支持北京奥运会后,省体育资金今后将继续支持备战广州亚运会、深圳世界大学生运动会等国内外重大比赛。

2. 刺激消费

彩票的返奖金额使中奖彩民具备相应的购买能力。据中国福利彩票发行管理中心调查,在中了大奖以后,有 72.3% 的人将奖金直接投入消费^②。如按照我国彩票销售额中不少于 50% 的返奖率计算,2007 年我国彩票销售额为 1017 亿元,返奖额不少于 508.5 亿元,据粗算相当于增加了 367.65 亿元的购买力,大大刺激了消费。

3. 促进税收增长

彩票业对国家税收的促进作用主要体现在两方面:

(1) 个人所得税。按照国家有关规定,彩民一次性中奖金额单注 1 万元或以上的,要按中奖额的 20% 缴纳个人所得税。如 2005 年,我国彩票机构代扣代缴中奖奖金个人所得税为 17.618 亿元^③,从而对我国税收作出了较大的贡献。

(2) 增值税。以 2007 年为例,如前所述,增加的 367.65 亿元的购买力就意味着为企业提供了 367.65 亿元的商品销售额,按 17% 的增值税率计算,仅此项,国家就有可能得到 62.5 亿元的税金。

4. 扩大就业机会

彩票业的发展扩大了就业机会,且主要体现在以下两个方面:

(1) 直接就业机会。在不到 6000 万人的法国,仅彩票销售站点就有 5 万多个,从事彩票销售的人员就有 10 万人。在我国,以福利彩票为例,到 2007 年 12 月为止,全国各省、自治区、直辖市及深圳市共设发行机构 32 个,地级销售机构 320 个,县级销售机构 2123 个,电脑福利彩票投注站超过 10 万个,全系统从业人员超过 30 万人。^④

同时,中国体育彩票电脑投注站超过 7 万个,全系统从业人员超过 15 万人。可见,中国整个彩票系统直接就业机会超过 45 万个。

① 广东体彩发行十三年 为国家筹集公益金数十亿元[R/OL]. [2007-04-18]. <http://www.sports.cn/>.

② 朱晓军. 彩票管理操作手册[M]. 长春:吉林音像出版社,2003.

③ 中国彩票年鉴编辑委员会. 2006 中国彩票年鉴[M]. 北京:中国财政经济出版社,2007.

④ 王佳,姚晓滨. 聚焦彩票业:案件频发管理法规却几乎处于空白[R/OL]. [2007-12-13]. <http://www.chinapeace.org.cn>.

(2)间接就业机会。以2006年为例,一方面,我国2006年第二产业增加值为102004亿元^①,第二产业从业人数为1.925亿^②,则2006年第二产业劳动生产率(=第二产业增加值÷第二产业从业人员平均人数)约为5.3万元/人;另一方面,我国2006年彩票销售额为813亿元(约占当年GDP总量的0.39%),其中用于直接消费的奖金额约为294亿元。将这两方面进行综合分析,意味着2006年彩票业间接创造了55.5万个就业机会(=2940000÷5.3)。

5. 促进其他行业的发展

彩票对其他行业的促进作用主要体现在以下几个方面:一是彩票及其宣传品、书籍等的大量发行,促进了文化出版业和印刷业的发展;二是为彩票中奖者提供的支票、中奖者等成为银行业间竞争的对象,促进了银行业的发展;三是彩票公益金大多用在公共基建投资,从而促进了建筑业的发展;四是彩票的促销活动和对彩票信息的报道促进了广告业和媒体(如电视、报纸、广播等)的发展;五是促进大量彩票网站的建立和发展;六是促进了彩票相关软硬件的生产和销售。

6. 彩票的收藏作用

由于彩票所体现的文化价值,使得彩票成为人们的收藏对象,不少人将其与邮票相媲美。如,福利彩票中的“古代女性系列”包括古代美人、中华佳丽、古代女英雄,体育彩票“顶呱刮”包括了“好运中国”“加油!中国队”“激情梦想”“奥运金牌”“勇争第一”和“奥运之城”、“奥运场馆”七种,凭借着以奥运为主题这一特点,极具收藏价值。

事实上,彩票的收藏价值主要体现在彩票是由国家统一发行的,具有严格的审批程序、规范发行计划、印制编号、专业图案设计、应用防伪技术、有面值等特点,与邮票一样具有权威性。而且不会重版或再版发行,保证了彩票的良好信誉。

7. 打击私彩

私彩是指除了国家批准的合法彩票之外的一切个人或机构发行的进行抽奖形式的彩票。私彩的存在由来已久,给社会风气和社会的稳定都带来了极坏的影响。如果国家发行彩票,并在彩票玩法上增加趣味性和吸引力,那么不仅仅可以起到上述的6个作用,而且还可以吸引彩民购买合法的彩票,再加上政府的法律手段,双

^① 国家统计局. 中华人民共和国2006年国民经济和社会发展统计公报[J/OL]. [2008-05-26]. <http://www.tjcn.org>.

^② 嘉冬. 2007年就业:改革中的制度完善与创新[J/OL]. [2008-03-26]. 中国网(<http://www.china.com.cn>)

管齐下,必将有效打击私彩活动,从而有助于建立一个和谐稳定的社会环境。

二、彩票的种类

彩票的种类众多,可根据不同的划分标准进行分类,见图 1-1。

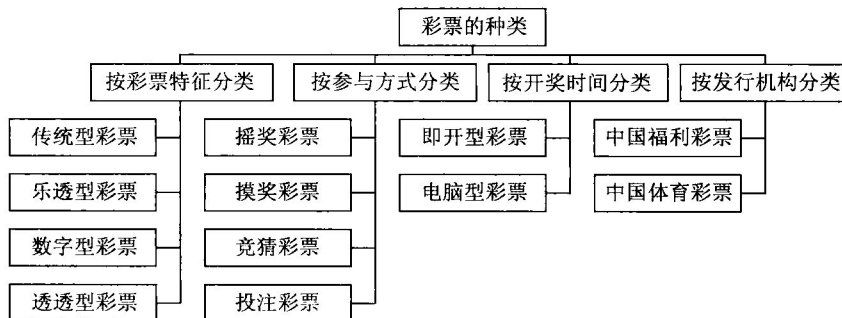


图 1-1 彩票种类示意图

1. 按彩票特征分类

按彩票特征分类,可分为以下四种:

(1)传统型彩票。这是一种被动型彩票,它由发行部门事先印制号码(一般是 5 至 7 位数字)、中奖形式、奖金等级和得奖金额,彩民购买后要等待公开摇奖的结果才能知道自己是否中奖。设奖等级一般根据彩票号码中有多少个首位数或尾数与中奖号码相符来确定。

传统型彩票有着悠久的历史,除美国以外遍布全球,西班牙的内德维德(Navidid)是世界上最大的传统型彩票。

(2)乐透型彩票。“乐透”一词来源于外文“lotto”的译音,原意为“分享”,最初是一种纸牌游戏。目前,乐透型彩票代表着目前世界彩票业的主流。它是由彩民在若干个固定数字(或标有数字的图案、运动项目)中任选几个(如大乐透为 35 选 5 + 12 选 2)的办法来增加彩民参与的趣味,所以乐透型彩票具有传统型彩票所没有的灵活性和娱乐性。

乐透型彩票依选中号码的多少分级定奖。不少国家还采用一个或两个附加号码,用于二等奖以下的奖级,以调整奖级间的比例。乐透高等奖金分配通常按事先设定的比例,低等奖奖金通常是固定的数额。乐透型彩票奖金的高低取决于投注额的多少,投注额越多,奖金越高。此外,由于乐透型彩票一般规定在一等奖不