

高职高专规划教材

市场营销技能 实训教程

赵洪立 杨文启 主编

中央广播电视大学出版社

高职高专规划教材

市场营销技能实训教程

赵洪立 杨文启 主编

中央广播电视大学出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

市场营销技能实训教程 / 赵洪立, 杨文启主编. —北京:
中央广播电视大学出版社, 2007. 8

高职高专规划教材

ISBN 978 - 7 - 304 - 03934 - 9

I. 市… II. ①赵…②杨… III. 市场营销学—高等
学校: 技术学校—教材 IV. F713. 50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 125864 号

版权所有, 翻印必究。

高职高专规划教材

市场营销技能实训教程

赵洪立 杨文启 主编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010 - 58840200

总编室: 010 - 68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号 邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 李 朔

责任编辑: 李永强

印刷: 北京博图彩色印刷有限公司

印数: 0001~2000

版本: 2007 年 8 月第 1 版

2007 年 8 月第 1 次印刷

开本: 787 × 1092 1/16

印张: 11.25 字数: 258 千字

书号: ISBN 978 - 7 - 304 - 03934 - 9

定价: 17.50 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)



赵洪立 教授，有着20多年的教学培训经验，热爱教育，醉心培训，终身立志于职业教育与职业培训工作。现任澳大利亚国际工商学院客座教授，曾任山东工商管理学院副教授。主要讲授“市场营销学”“推销实训”等课程。企业讲座有：《21世纪的市场营销》《推销员成功的情商、智商与推销技巧》《动力强劲的销售激励》等。曾为中铝公司、中石化公司、新华印刷厂、鲁能电力、台湾台励福集团、美国礼来公司等近百家企业的营销团队作过培训。主要著作有《市场营销学》《现代礼仪》《推销实训与推销技巧》等。



杨文启 毕业于山东经济学院，获管理学硕士学位，研究方向为企业营销危机管理。现任济宁职业技术学院经济管理系副主任、讲师。长期从事市场营销教学及管理工作。在《经济纵横》《现代营销》《市场论坛》等期刊发表学术论文近10篇。完成有“农村经济与城乡结合部的稳定与发展问题研究”和“企业危机管理研究”两项课题。为济宁市菱花集团、鲁塑集团、英克莱集团等多家大中型企业进行了中层干部管理培训及销售人员的业务技能培训。

策划编辑 / 李 朔
责任编辑 / 李永强
装帧设计 / 杨德有

编 委 会

主 编：赵洪立 杨文启

副 主 编：张 晓 李 波

张存明 孙 伟

梁朝阳

参编人员：李燕青 崔子龙

何平和 任会福

韩香玲

前 言

为了配合市场营销学课程的教学活动我们编写了本教材。本教材着眼于市场营销技能的训练,目的是应用所学营销知识,通过训练和实践,形成营销技能。

考虑到市场营销学是一门实践性极强的学科,我们组织了部分既有丰富的教学经验又常年参与企业培训的中青年教师参与编写。本教材提供了丰富的案例,许多是来自于营销一线的原创案例,为教师的教学提供了大量有意义的素材。同时,本教材设计了各类实训项目,大小小小有一百多个。许多实训项目有一定的创新,为教学提供了多样化的选择及有效的训练方法。

本教材分为十个模块,每个模块包含格言、内容概要、营销案例、实训目的、实训项目、实训要求等内容。为了丰富教学内容、拓展视野,本教材附录部分提供了许多有意义、有价值的营销拓展项目。这些项目与模块中的实训项目搭配使用,能起到丰富实训内容、强化训练效果的作用。

本教材的课时设计比较灵活,任课教师可以结合学生的实际情况,选择适合本班的实训项目,其他实训项目可以作为课外活动的一部分,由学生自主安排。教师在制定授课计划时,可以理论和实训齐头并进,也可以先理论后实训,还可以设计为:前半学期重点讲授市场营销学理论知识,辅以实训;后半学期一方面讲授市场营销学理论知识,一方面开展实训。各位教师可自主编排授课计划,在规定课时内,完成教学任务。

在编写本教材时,围绕市场营销专业的阶段性实习,我们增设了实习期的实训项目,教师可以根据实训项目要求指导学生完成实习内容。为了提高学生的综合素质,我们还设计了部分素质拓展项目。总之,本教程的特点是:训练目的明确、模拟实训突出、强化课堂训练、注重实践操作、训练方法多样、编著体例新颖。

本教材以高职高专学生为对象,既可以配合市场营销学课程使用,也可以作为市场营销专业的实训教材。同时,本教材还可作为中等专业学校、企业培训、职业技能培训等营销人员的专业素质拓展培训教材。

参加本教材编写的人员及分工如下:澳大利亚国际工商学院赵洪立:模块一、附录;济南技术学院梁朝阳、德州职业技术学院李燕青:模块二;德州职业技术学院任会福、济宁职业技术学院杨文启:模块三;济宁职业技术学院杨文启:模块四;烟台职业学院李波:模块五;山东交通学院张存明:模块六;泰山职业技术学院何平和:模块七;淄博职业学院崔子龙、济宁职业技术学院韩香玲:模块八;日照职业技术学院张晓:模块九;莱芜职业技术学院孙伟:模

2 市场营销技能实训教程

块十。全书由赵洪立、杨文启总撰。

本教材在出版过程中,得到了中央广播电视大学出版社有关领导的支持和帮助,在此一并表示由衷的谢意。

尽管本教材在营销技能实训的写作方面进行了有益的尝试,但技能训练的创新是一项挑战性很强的工作,因此本教材中难免会有许多不足之处,请教学一线的老师们和使用本教材的朋友们,提出宝贵的意见和建议。在此我们表示衷心的感谢!

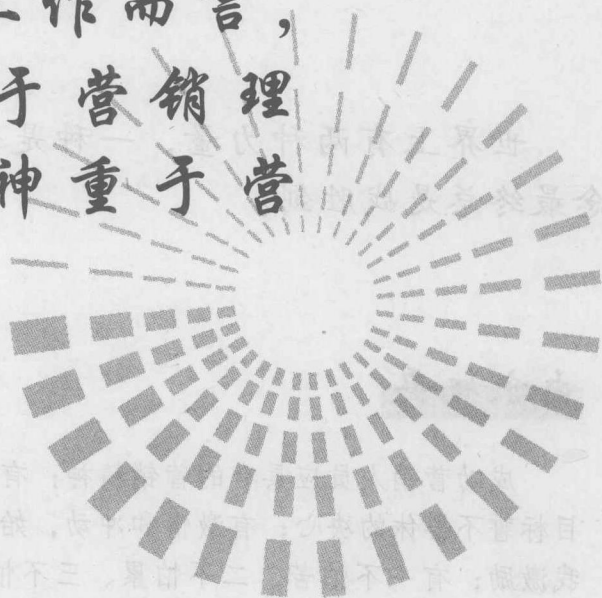
编 者

2007年8月

目 录

模块一 营销精神训练	(2)
模块二 市场调查与市场分析	(20)
模块三 目标市场战略	(33)
模块四 产品与定价策略	(47)
模块五 渠道设计与管理	(62)
模块六 广告与公共关系策划	(76)
模块七 营业推广	(93)
模块八 人员推销	(103)
模块九 客户关系管理	(125)
模块十 网络营销	(137)
附 录	(147)
第一部分 营销拓展训练项目	(147)
第二部分 推销技能模拟与实战训练拓展项目	(157)
第三部分 华为集团的营销培训	(161)
第四部分 新营销故事	(164)
参考文献	(169)

就营销工作而言，
营销实践重于营销理论，
营销精神重于营销方法。



模块一

营销精神训练

世界上有两种力量，一种是剑，一种是信念，而信念最终总是战胜剑。

内容概要

成功营销人员应具有的营销精神：有成功的欲望和信念，有不达目标誓不罢休的决心；有激情和冲动，始终保持积极的心态；善于自我激励；有一不怕苦、二不怕累、三不怕难、四不怕险、五不怕远、六不怕（言）败、挑战自我的精神；有毅力、耐心、韧性；有持续的行动力，能做到持之以恒，坚持到底，直至胜利。

实训课题一 明示自己的欲望和目标

19 世纪美国哲学家、诗人爱默生说：“一心向着自己目标前进的人，整个世界都为他让路！”有梦想才会有激情，有激情才会有冲动，有冲动才会有行动，有行动才会有成功！

实训目的

1. 强化学生的目标感。
2. 激励学生的自信心。
3. 激发学生的欲望。

案例 1 子亮的计划

子亮为某高职院校一年级学生，入学 1 个月后，逐渐适应了学校的学习生活，同时对未来的在校生涯也有了较为清晰的规划。子亮同学入学成绩一般，性格也有些内向，因此他打算，在这 3 年的时间内，通过一系列目标的完成和习惯的养成，让自己无论在专业学习方面，还是在身体及生活能力、社交等方面，都有明显的提高与改善。为明确自己的想法，他特意制定了如下表格，一方面作为阶段目标实现的进度安排，另一方面也是对自己的激励和警示：

时间 目标	第一学年	第二学年	第三学年
学习成绩	班内成绩前五名，三等奖学金	班内成绩前十名，二等奖学金	
资格证书	无	计算机二级证书	助理营销师资格
勤工俭学	无	勤工俭学所得能支付生活费	无
身体锻炼	每天早晨跑步半小时，下午打篮球半小时。春夏秋三季每天坚持冷水浴		
社会实践	无		通过推销产品，力求挣够本学年学费
社会交往	多接触班内一些性格外向的同学	多接触校内一些性格外向的优秀同学	接触企业的一些优秀销售人员
日常习惯	坚持写日记，用日记反思和激励自己。常读成功励志类书籍，推销家、企业家传记		
激 励	激励口号：我自信！我坚持！我改变！我成功！		



实训项目 1-1

制定学生生涯目标

实训要求:

- 参照案例 1 写出自己的学生生涯目标。
- 遵循目标制定 SMART 原则:
 - 目标是明确的 (specific);
 - 目标是可衡量的 (measurable);
 - 目标是可达成的 (achievable);
 - 目标是务实的 (relevant);
 - 目标是有时间表的 (timely)。
- 一开始,目标可以小而精一点,但也不能很容易就实现,必须是稍微跳一跳才能够得到。
- 把目标写在纸上。
- 找一个伙伴,结对子相互督促。
- 在教师的指导下进行。

实训时间:

- 建议 2 课时。

案例 2

肖栋的规划

肖栋同学(男,22岁)原在一所高职院校就读,学的是化工专业。但他非常热爱销售,在校期间也曾干过兼职推销员,并热衷于参加一些销售方面的培训活动和会议。毕业后,他应聘到一家饲料企业做销售。由于业务需要,他被分派到一个欠发达地级城市开展业务,面对的客户主要是养殖大户和当地经销商。3个月的试用期过后肖栋被留了下来,他对所在单位有了一定了解,工作也渐入佳境,于是开始制定将来的目标和发展计划。以下是他对将来的打算:

时间 目标	第一年	第二年	第三年	第四年	第五年
工作业绩	前三名	前两名	地级市第一名	地级市第一名	进入省级第一名
职 位	无	无	地级市区域经理(分公司)	无	为晋升为省级经理打基础
财富增长	年收入 20 000 元	年收入 40 000 元	年收入 60 000 元	买车	按揭买房
家 庭	每月给家里 100 元钱	每月给家里 200 元钱	每月给家里 300 元钱	每月给家里 300 元钱	结婚,找一个比自己大 2~3 岁的女孩
习 惯	早晨 6:30 起床,运动 30 分钟,激励自己 10 分钟。8 点准时开展业务。晚上整理当天的工作内容,并定出第二天的工作思路和计划				
学 习	每一年读 3~5 本书,听 1~2 次专家讲座,接触 1~2 个销售冠军				

在第三年年底时，肖栋当初的三年打算都实现了！

案例 3

清晰而坚定的目标

创业以来，清晰的目标给了李想清晰的轨迹，尽管有过半数员工集体跳槽的经历，公司一度陷入窘境，但他从来没有游移过。随着公司规模越来越大，就在 2004 年，曾有人有意出资近 1 亿元来收购李想的公司。对李想来说，卖掉公司，意味着 23 岁的李想和几个创业元老们都有可能得到上千万元的现金，这不能不说是一个极其诱人的事。但李想没这么做，当时跟随他的创业者们也不理解。

李想是这样说的：“我的目标是要做这些个人网站中最好的，当时大家都认为我很狂，但是我这个狂并不是说我要张扬，最重要的是我有一个很好的目标，并辅以最实际的行动，当所有人都认为这个东西已经做得很好的时候，我觉得做得还不够，我还可以做得更好，一定要做到最棒，做到第一。几年过去了，那些说我狂的网站基本上全都死掉了，只有我慢慢地继续做了下来。很简单，我刚进入这个行业的时候不懂得什么是真正的商业，也不懂得真正的管理，但我有一个清晰的目标和很强的意愿，所有这些商业规则和管理经验让我快速地成熟起来。”

李想认为，要想做成一件事，最重要的是避免目标过于分散，要把目标集中化。目标过于分散，就会使一个人在完成不了某个目标的时候，快速地转向另外一个目标。这样一个人慢慢就会养成一种在实现目标时遇到困难就躲开的性格，这是一种非常可怕的现象。所以，只有突破完成一个目标，才有能力做更大的目标。

背景资料：李想

李想，1981 年出生，1999 年开始创业，现任北京泡泡网（www.pcpop.com）首席执行官。2006 年 5 月 23 日，年仅 25 岁的李想晋升“中国十大创业新锐”榜单，成为榜单上最年轻的创业者，同时也是“80 后”群体首次进入该榜单。

实训项目 1-2

制定学习目标

实训要求：

● 学习案例 2、案例 3，进入实习期，熟悉所营销商品的业务流程后，制定实习期的目标。

- 目标必须包括：日常习惯，客户开发，销售业绩。
- 在实习指导教师及有工作经验的优秀营销员的指导下进行。
- 对目标进行公示。
- 目标的制定可以分组进行，可以讨论。
- 如果实习分团队进行，也要制定团队销售目标。

实训时间：

- 建议 4 课时。

案例 4

强烈的信念和欲望

每一件事情的开始，都是先由想法开始，心中的想法越明确，达成目标的速度就越快。我们的思想分成两部分，一是意识，二是潜意识。潜意识的力量比意识大 3 万倍，所以要激发潜能，需要运用潜意识。只要有明确画面进入潜意识，潜意识立即想尽办法把这个画面转为事实。记住，你现在的的生活，就是你潜意识真实的反映，但是只要你改变你潜意识的思想，你的生活将立刻改变。

如何灌输自己的潜意识，进而吸引更多的财富呢？

你必须先做一个“梦想板”，把自己所要达成的目标贴在上面，每天看，一直看，持续地看，直到目标达成为止。我曾经试过贴丰田（Toyota）得丰田（Toyota），贴奔驰（Benz）得奔驰（Benz），贴保时捷（Porsche）得保时捷（Porsche），不妨你也试试看。然后你必须不断地告诉自己的潜意识：我越来越有钱，我越来越有钱。不断地念，上厕所也念，一有空就念，当然睡前和早上一起床更是要念。记住，影响潜意识最重要的关键就是重复使之相信。如何使自己相信呢？就是不断地重复。就需要不断地念，念到目标实现为止。我曾经不断地念着我的收入目标加上潜意识录音带，我的月收入在半年之内从新台币 50 万飙升到新台币 500 万，真是不可思议。

我时常训练很多业务员，他们问我他们的业绩为什么不好，及如何提升他们的业绩。我回答，你们现在的业绩，就是你现在潜意识的规划，如何改变，一是贴“梦想板”，天天看；二是自我确认，每天念，随时念。最后我会问他们一个问题，你是否相信你看着你的目标，及念着你的目标持续 20 年，这些目标一定会实现吗？他们都说：会。所以目标会不会达成，已经不是问题了，只是何时完成而已。想要越快达成目标，就需要看得越勤劳，念得越勤劳罢了。

一般来说，输入潜意识直到它完全被接受为止，需要 30 天的时间，但你念得愈勤劳，看的次数愈多，愈是兴奋，愈是相信所有的目标都能实现，潜意识接受的速度就愈快。但千万要记住，一旦潜意识被接受之后，一定要继续加强，继续重复，不然的话，就会像练肌肉一样，一旦强壮结实，不去练习，它很快就会萎缩，因为潜意识是心灵肌肉的锻炼。

所以从现在开始对着自己念，每天念 100 遍：

我越来越有钱！我喜欢赚钱！

赚钱是一件很棒的事情！

我一天比一天有钱！

我很有钱是一件很棒的事情！

永远记住，不断地赚钱，不断地回馈社会，不断地学习，不断地帮助别人。饭店大王希尔顿曾经说过，生命的秘诀不在于你拥有什么，而是你付出了什么。

我以前非常渴望成功，也不断地寻找成功的方法。从 17 岁到 21 岁之间，我做过餐厅服务生，净水器、汽车、皮肤保养品、电话卡、超级市场折价券销售员，巧克力批发、邮购员等 18 项工作，到 21 岁时，银行存款簿的金额是零，丝毫没有一点点进展，直到我遇到我的启蒙

老师安东尼·罗宾，并借由不断的学习成长，今天才有机会分享这些成功的讯息。

我 25 岁成立陈安之研究训练机构时每个月赚 10 000 元新台币，办公室非常小，公司没有复印机；电视台到公司专访我时，连摄像机都没有办法进来拍摄，每天吃炸酱面及白吐司连续一整年。短短两年半之内，我开的车子从标致 405 到奔驰 S600，到 27 岁时是亿万富翁。

从没有任何人认识我，到我的著作在亚洲畅销数百万本以上，这些成就都是来自不断的学习，我每年平均阅读 400 ~ 600 本书以上，并且上过非常多成功的课程。在短短 10 年之内，我的人生有极大的改变，我深信只要你想要成功，并且一定要，同时持续采取同样的行动，一定可以得到同样的结果！

背景资料：陈安之

陈安之，1967 年 12 月 28 日生于中国福建省，12 岁随亲戚到美国读书。

建议：请网上搜索“陈安之”，学习陈安之的创业精神，看他的视频资料以激励自己。

世界范围的统计显示，企业家群体，两类人出身最多：一类是营销人员，一类是拥有技术和专利的工程师。并且，成功的销售人员，都属于高收入群体。

成功的企业家、商人、政治家、演讲家、社会名流、公众人物等首先是“成功的营销员”。

实训项目 1-3

激发财富欲望

实训要求：

● 学习案例 4，实习期结束，已经进入你所热爱的营销工作岗位，此时此刻要激发自己的财富欲望。

- 多看、多读成功的财富故事，尤其是经历了艰难曲折后走向成功的财富故事。
- 制作自己的财富“梦想板”，挂在自己的床头上。

实训时间：

- 建议 2 个晚上，4 课时。

实训项目 1-4

读以上四个案例谈体会

实训要求：

- 分组讨论，每人谈体会。
- 每一组选一个代表发言。
- 把体会写在纸上。

实训时间：

- 建议 2 课时。



实训课题二 有激情和冲动，始终保持积极的心态

人与人之间只有很小的差异，但这种很小的差异都造成他们后来巨大的差异！很小的差异就是所具备的心态是积极的还是消极的，而最后结果的差别是巨大的：成功或失败。

积极的心态像太阳，照在哪里哪里亮；消极的心态像月亮，初一、十五不一样。

天苍苍、地皇皇，我家有个推销郎；雄赳赳、气昂昂，天天都为营销忙。

实训目的

1. 认识激情的重要性。
2. 学会保持积极心态。

案例 5 激情燃烧的销售

要燃起熊熊的信念之火，被誉为“世界上最伟大的推销员”的乔·吉拉德认为两个单词特别重要：一个是“我想”，一个是“我能”。一位医生告诉乔·吉拉德，每个人体内有一万台发动机。乔·吉拉德家最外面的门上有一句话：把所有的发动机全部启动。他每天都这样离开家门，观察身上所有细节，看看是否自己会买自己的账。一切准备好，手握在门把手上，打开门，像豹子一样冲出去。乔·吉拉德对自己说：“我是第一。”

背景资料：乔·吉拉德

乔·吉拉德 1928 年 11 月 1 日出生于美国底特律市的一个贫民家庭。9 岁时，乔·吉拉德开始给人擦鞋、送报，赚钱贴补家用。乔·吉拉德 16 岁就离开了学校，成为了一名锅炉工。35 岁那年，已经成为建筑师的乔·吉拉德破产了，负债高达 6 万美元。为了养活自己和家人，他当了一名汽车推销员。3 年之后，乔·吉拉德就以年销售 1 425 辆汽车的成绩，打破了汽车销售的吉尼斯世界纪录。15 年中，他销售了 13 000 多辆汽车。他也因此被称为“世界上最伟大的推销员”。

案例 6 积极的心态

肖栋在第三年成为经理后，曾经在集团公司驻地组织过他所负责地市的客户（饲料经销商）订货会，发了 50 份邀请函，预计至少有 30 家经销商参加，订货量 10 000 吨左右。结果只来了 5 家小经销商，定货量 500 吨左右。订货会还邀请了资深讲师培训经销商，会务组小李问：“肖经理，这次会议就几个人，培训活动还进行吗？”肖栋决定照常进行。本次会议集团公司与分公司在人员、场地、奖品、交通、食宿、培训等方面投入近 3 万元，投入与回报反差很大。会议结束后，肖栋和三位同事连夜赶回分公司，在路上肖栋内心非常难过，很自责，但过一会儿就调整了过来，并鼓励大家说：“明天上班，大家继续保持积极的心态。”