

总主编：黄汉江



新世纪经济管理博士丛书

营销人员聘用管理 模拟研究

YINGXIAO REN

NLI MONI YANJIU

刘凤霞 著



上海财经大学出版社

新世纪经济管理博士丛书

营销人员聘用管理模拟研究

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

营销人员聘用管理模拟研究/刘凤霞著. —上海:
上海财经大学出版社, 2010.5

(新世纪经济管理博士丛书/黄汉江总主编)

ISBN 978-7-5642-0730-4/F·0730

I. ①营... II. ①刘... III. ①企业管理; 销售管理;
人事管理—研究 IV. ①F272.92②F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 051244 号

YINGXIAO RENYUAN PINYONG GUANLI MONI YANJIU
营 销 人 员 聘 用 管 理 模 拟 研 究

刘凤霞 著

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

常熟市兴达印刷有限公司印刷装订

2010 年 5 月第 1 版 2010 年 5 月第 1 次印刷

850×1168 1/32 5.5 印张(插页:1) 137 千字
印数:0 001-1 900 定价:12.00 元



副总主编李懿先生简介

1971年4月生，同济大学学士、硕士，上海交通大学管理学博士。高级经济师、高级工程师、国家注册房地产估价师。现担任上海市基本建设优化研究会常务理事、上海立信会计学院投资建设研究中心兼职教授，研究方向为房地产及工程项目管理，专著有《房地产宏观金融制度分析》，并在《上海金融》、《管理科学》、《预测》等学术刊物上发表过多篇文章。在专业管理领域中，现担任上海平土实业（集团）有限公司总经理，带领集团公司开发过多个优秀的房地产项目，取得很好的经济和社会效益，并成功进行了多项投资。在社会事业领域中，还担任同济大学发展基金会理事，并担任中国科技管理研究院理事，为教育科技事业的发展作出了自己的一份贡献。他十分重视企业文化，现正参与总主编“沪江商学丛书”、“立信投资与建设丛书”和“新世纪经济管理博士丛书”。



副总主编陈远腾先生简介

1960年8月生，广东人，高级信用管理师。先后就读于中央广播电视大学、美国纽约大学。在政府机关工作8年。1987年投身商界，历任深圳服装集团党委委员、办公室主任兼地产部经理，深圳艺丰实业集团股份有限公司董事副总裁，香港潮江城控股有限公司董事总经理，现任上海凯基置业有限公司董事长，有二十多年房地产投资和物业管理经验。现为上海基建优化研究会理事，《基建管理优化》理事会副秘书长，上海企业家协会理事，中国物业管理协会理事，中国中小型企业协会理事，上海市物业管理招投标评标专家，上海立信会计学院投资建设研究中心兼职教授。曾参与出版的专著：《物业管理学》、《物业管理学案例集》（高等教育出版社）；《物业管理市场营销学》、《物业管理企业经典案例》（清华大学出版社），并在《中国物业管理》等刊物发表多篇论文。2005年获中国优秀民营企业家和共和国经济建设功勋人物称号，2006年获中华慈善之星称号。现正参与总主编“沪江商学丛书”、“立信投资与建设丛书”和“新世纪经济管理博士丛书”。



副总主编黄国平先生简介

1951年6月生，工商管理硕士，现任上海万峰企业集团董事长，历任上海南汇县三灶乡建筑公司副经理，上海万峰房地产有限公司、上海七浦万丰房地产开发经营有限公司、上海兴旺国际服装市场经营管理有限公司、宝钢开发（靖江）置业有限公司、芜湖万丰置业有限公司、新加坡万丰能源科技发展有限公司、成都锦尚置业有限公司等企业董事长，兼任上海市基建优化研究会房地产优化委员会副主任委员、英国专业管理协会注册高级职业经理人、上海虹口区人大代表、客座教授。他的格言为：做事先做人。他成功地开发了康桥地区欧式别墅、金陵东路“金陵商厦”、商城路的“集成大厦”、七浦路服饰批零大型商场、“靖江上海城”、芜湖置业及成都置业，并成立上海万丰慈善基金，积极从事慈善事业。他十分重视企业文化，现正参与总主编“沪江商学丛书”、“立信投资与建设丛书”和“新世纪经济管理博士丛书”。



副总主编史立辉先生简介

1965年4月生，美国Liberty大学工商管理博士，复旦大学工商管理硕士，福州大学土木工程学士，英国专业管理协会注册高级职业经理人，上海市基建优化研究会常务理事兼房地产优化委员会副秘书长，复旦大学工商管理硕士评审专家，高级经济师、客座教授。1986年7月参加工作，长期从事工程技术、城市规划管理、综合经济研究、城市基础设施建设、房地产开发经营及企业管理。历任水利电力部上海勘测设计研究院工程师、院团委书记、技术处处长助理，上海市静安区城市规划管理局规划管理科科长，中共上海市静安区委办公室主任科员，静安区政府办公室综合科科长、主任助理、副处级调研员，静安区地铁建设办公室副主任，上海锦迪城市建设开发有限公司副总经理，上海达周置业有限公司副董事长兼副总经理，上海京兆置业有限公司董事长等职。历年来在香港《改革》、《上海综合经济研究》等杂志发表论文多篇，并出版个人专著《房地产企业成长理论模型与实践研究》。现正参与总主编“沪江商学丛书”、“立信投资与建设丛书”和“新世纪经济管理博士丛书”。

新世纪经济管理博士丛书

编辑委员会

(均以姓氏笔画为序)

顾 问

- 千志坚 国家建设部原副部长、教授级高工
于光远 原中共中央顾问委员会委员、著名经济学家、研究员
乌家培 国家信息中心总经济师、研究员、教授
曲格平 全国人大常委会环资委主任、教授
许 毅 国家财政部财政科学研究所原所长、教授
许溶烈 国家建设部原总工程师、教授
苏 星 中共中央党校原副校长、《求是》杂志原总编辑
杨 慎 国家建设部原副部长
杨正彦 国家新闻出版总署原副署长
周道炯 国务院证券监督委员会原主席、中国投资学会会长
项怀诚 国家财政部原部长
钱伟长 上海大学校长、教授、院士
储传亨 国家建设部总规划师、教授级高工
廉 仲 原国家城乡建设部常务副部长

主任委员 王洪卫 石礼文 刘红薇 陈康民 陆 鸣
陆海平 林应清 唐海燕 黄汉江 盛松成
傅建华 臧新民 樊行健 戴复东(院士)

总 主 编 黄汉江

副总主编 俞 冲 李 懿 陈远腾 黄国平 史立辉

委 员

- 马 一 国家发展改革委员会投资研究所研究员
马志福 国家发展改革委员会投资研究所研究员、经济学博士后
王宏经 西安建筑科技大学教授、《基建优化》总编辑
王洪卫 上海财经大学副校长、教授、博导
王剑琴 华南理工大学管理系教授
王新友 同济大学教授、博导,上海东江集团公司总裁
方荷生 苏州大学财经学院教授
甘培根 中国人民银行总行金融研究所原所长、研究员
石礼文 上海建工集团原董事长、教授级高工
史立辉 上海京兆置业有限公司董事长、博士、客座教授
卢 谦 清华大学教授、深圳大学教授
卢祖安 国家统计局投资统计司副司长、高级统计师
白 瑛 国家建设部著名建筑管理学家
冯 彬 对外经济贸易大学国际经济研究所副所长、教授
吕长江 吉林大学商学院副院长、教授、博导
伍 平 湖南财经学院教授
庄俊鸿 江西财经大学教授
关振民 东北财经大学教授
刘红薇 国家财政部部长助理、高级会计师
刘启瑞 国家财政部预算司原副司长
刘学敏 天津商学院教授
刘隽亭 天津商学院教授
刘惠生 山西财经大学教授
孙兆康 陕西财经学院教授
杨 劲 原重庆建筑大学管理学院教授

杨兰茹	国家建设部审计局局长、高级经济师
杨季美	西南交通大学管理学教授
李 懿	上海平土实业集团总经理、高工、博士、客座教授
李云峰	国家电网经济技术研究院战略所长、博士、研究员
李启明	东南大学土木工程学院副院长、教授
李慧中	复旦大学经济学教授
邱元拔	集美大学副校长、教授
何 征	原重庆建筑大学管理学教授
何万钟	原重庆建筑大学管理学教授
邱华炳	厦门大学经济学院教授、博导
沈荣芳	同济大学管理学院原院长、教授
应望江	上海财经大学教授、博士
邵以智	中国人民大学教授
陈康民	上海理工大学原校长、教授、博导
陆 鸣	上海市南汇区副区长、高级经济师、客座教授
陆海平	上海市建设委员会原副主任、教授级高工
张 达	中央广播电视大学第一副校长、教授
张屹山	吉林大学商学院院长、教授、博导
张华镛	安徽大学经济学院副院长、教授
陈伟峰	上海瀛通(集团)有限公司董事长、客座教授
陈远腾	上海凯基置业有限公司董事长、客座教授
陈霜华	上海金融学院国际贸易系常务副主任、教授、博士
武克敏	上海对外贸易学院党委书记、教授
林 勇	中国人民大学教授、博士
林少培	上海交通大学建筑学院教授
林应清	上海市房地局副局长、高级工程师、客座教授
罗永泰	天津财经学院首席教授、博士
金润圭	华东师范大学商学院原院长、教授、博导

- 郎荣燊 中国人民大学教授
- 赵国杰 天津大学管理学院教授、博导
- 赵海宽 中国人民银行总行金融研究所原所长、研究员
- 赵铁生 天津大学管理学院副院长、教授
- 郝文贤 内蒙古财经学院教授
- 胡 昊 上海交通大学建工学院教授、博士后
- 侯 昶 南京工业大学教授
- 俞 冲 上海冲佳电力工程安装有限公司董事长、客座教授
- 姚梅炎 中央财经大学教授
- 聂名华 中南财经政法大学教授、博导
- 顾士俊 浙江大学教授
- 顾孟迪 上海交通大学管理学院教授、博导
- 钱从龙 东北财经大学教授
- 钱昆润 东南大学教授
- 徐 衡 天津财经学院教授
- 徐文通 中国金融学院原院长、教授
- 徐君如 贵州财经学院教授
- 唐海燕 上海立信会计学院院长、教授、博导
- 黄汉江 《基建管理优化》总编辑、上海立信会计学院工商管理学院院长、原上海理工大学投资与建设学院院长、教授、荣誉博士、博导、政协委员
- 黄良文 厦门大学教授
- 黄国平 上海万峰企业集团董事长、客座教授
- 盛松成 中国人民银行上海分行副行长、博导、教授
- 屠梅曾 上海交通大学管理学院系主任、教授、博导
- 葛玉辉 上海理工大学管理学院教授、博士
- 董肇君 天津城市建设学院管理系主任、教授
- 景宗贺 原中国建设银行投资研究所所长、研究员

傅建华	上海浦东发展银行行长、高级经济师
雷良海	上海理工大学审计处处长、教授、博导
雷仲麓	中南财经政法大学教授
廖承	湖南财经学院教授
臧新民	上海浦东新区人民政府副区长、高级工程师
樊行健	西南财经大学副校长、教授、博导
潘正汇	山东经济学院教授
戴复东	同济大学高新建筑技术研究所所长、教授、院士

总 序

人类进入 21 世纪,就进入了科学技术突飞猛进的新时代、进入了知识经济迅速兴起的新时代。如何应对新世纪知识经济的挑战,人类必须坚持科学创新、技术创新、管理创新、理论创新和知识创新。因而,我们诚邀经济学博士和管理学博士们撰写“新世纪经济管理博士丛书”,以传播创新的经济管理前沿知识。“新世纪经济管理博士丛书”由上海市基本建设优化研究会、上海基本建设优化研究所和《基建管理优化》编辑部等单位联合组织编纂。

上海市基本建设优化研究会成立于 1985 年,原名中国基本建设优化研究会上海分会,由上海市市委宣传部批准,属上海市社会科学界联合会成员,系学术性社会团体。本会的宗旨是遵守宪法、法律、法规和国家政策,遵守社会道德风尚,应用国内外先进的优化理论、方法,积极开展基建优化研究,为我国尤其是上海的现代化建设贡献力量。该研究会会员遍布上海投资与建设领域,其理事会由浦东新区人民政府、上海市建设委员会、上海市计划委员会、上海市教育委员会、上海市财政局、上海市民政局、上海市市政工程管理局、上海市房地局、宝钢集团、上海市建工集团、上海市房地集团、上海市城建集团、上海市建材集团、中国建设银行上海市分行、上海各大建筑设计院、国家有关部委建筑设计单位和建筑局(公司)、复旦大学、交通大学、同济大学、上海理工大学、上海财经大学、华东理工大学、上海大学、华东师范大学、上海社会科学院、上海立信会计学院等领导、专家、学者、教授组成。

上海基本建设优化研究所于 1992 年由上海市市政工程管理局批准成立,主要从事基建领域四技服务和基建设计优化、基建施

工优化、基建投资优化、基建管理优化等方面的科学研究,同时也参与策划、编纂本专业方面的著作、教材、工具书等。

《基建管理优化》创刊于1989年,立足上海、联合华东、面向全国,拥有全国一流的基建管理研究阵营:国家有关部委领导任顾问;220多名副教授、高级工程师等以上职称的专家、学者组成的编辑委员会;110多名教授、研究员等全国著名专家、学者和厅局级以上干部组成的常务编委会。真是精英荟萃!《基建管理优化》得到了国家建设部、国家财政部、国家发改委、国家新闻出版总署、国家铁道部、国家统计局、中国建设银行、中国建筑总公司等有关部门领导或专家、学者的大力支持;得到了中央党校、清华大学、中国人民大学、复旦大学、交通大学、同济大学、上海理工大学、上海财经大学、上海大学、华东理工大学、华东师范大学、上海立信会计学院、浙江大学、南京大学、东南大学、南京工业大学、厦门大学、天津大学、重庆建筑大学、哈尔滨建筑大学、深圳大学、东北财经大学、中南财经政法大学、中央财经大学、中国金融学院、西南财经大学、江西财经大学、湖南财经大学、山西财经大学、陕西财经大学、天津财经学院、贵州财经学院、新疆财经学院、浙江财经学院、山东经济学院、天津商学院等40多所大专院校领导或学者、教授的大力支持;得到了中国社会科学院、国家发改委投资研究所、中国建设银行投资研究所、冶金部建筑研究总院以及《求是》杂志等30多个研究机构领导或学者、专家的大力支持。该刊主要研究投资经济管理、基建经济管理、建筑经济管理、房地产经济管理、市政工程经济管理等学科。

“新世纪经济管理博士丛书”编辑委员会委员主要来自相关财经大学和有关综合性大学的经济管理学界的知名学者和教授以及国家有关部委的知名专家、学者。其作者均是经济学或管理学博士和博士后。

我们真诚地预祝“新世纪经济管理博士丛书”的编纂工作圆满

成功！同时衷心感谢丛书顾问、领导、编委和作者们的大力支持和热情关心！

新世纪经济管理博士丛书

总 主 编：

黄汉江

2010 年 5 月

目 录

总 序	(1)
1 绪 论	(1)
1.1 课题研究的背景、目的及意义	(1)
1.2 相关领域的研究文献综述	(3)
1.3 本书的主要研究内容	(21)
2 营销队伍的聘用管理研究	(23)
2.1 营销人员管理	(23)
2.2 营销人员的聘用管理	(29)
2.3 本章小结	(41)
3 营销人员规模优化的模糊定性模拟研究	(42)
3.1 模糊定性模拟算法	(42)
3.2 营销人员规模优化模糊定性因果分析	(54)
3.3 规模优化模拟实例	(63)
3.4 本章小结	(73)
4 营销人员聘用策略模拟研究	(75)
4.1 营销人员聘用计划概述	(75)
4.2 营销人员聘用策略模型	(81)
4.3 聘用策略设计实例	(89)
4.4 本章小结	(91)

5	基于模糊逻辑的营销人员选聘定性推理模型	(92)
5.1	营销人员的选聘概述	(92)
5.2	利用模糊逻辑建模的方法分析	(100)
5.3	营销人员选聘定性推理模型	(106)
5.4	选聘实例	(111)
5.5	本章小结	(120)
6	营销人员聘用管理的定性模拟系统原型研究	(121)
6.1	系统原型的功能结构分析	(121)
6.2	系统原型功能模块分析	(126)
6.3	本章小结	(139)
7	总结与展望	(140)
7.1	全书总结	(140)
7.2	研究展望	(142)
	参考文献	(143)
	致 谢	(158)

1 绪论

1.1 课题研究的背景、目的及意义

本书选题来自国家自然科学基金课题“网络环境下企业人力资源管理的定性模拟原理与技术”(项目编号:70271029)。

当今社会,人们的生活节奏在越来越快,竞争也在日益加剧,企业要想在这样的商业环境中生存,必须时刻内省:自己的优势在哪里?应该如何保持?许多的企业顾问、管理学者、有远见的经营者都得出了一致的结论:人力资源才是企业最重要的资产,对人力潜能的挖掘和智能的充分利用,是提高股东利益的直接驱动力。^[1,2]所以,现代企业越来越重视对人力资本的有效管理与研究。

营销人员是公司收入的直接创造者,是企业不可忽视的人力资本。对于一个企业,营销成功是生存的根本,而成功的营销依赖于高效的营销决策。很多营销管理者曾经在没有模型的帮助下,成功地制定了决策,即所谓的概念化营销,靠的是对现实世界的深刻洞察和长年的经验积累^[3]。然而,对于未来的市场,仅仅靠概念模型能够满足要求吗?没有好的营销人来实施营销策略,营销决策能够成功吗?因此,营销人员的管理决策是营销决策中的重要组成部分。

营销人员的管理决策涉及很多任务,例如,识别那些最适合公司的营销人员,在一个竞争的市场上定位自己的销售队伍,在营销项目的实施过程中对客户的反馈做出及时的反应。市场正经历着

快速变化,谁敢断言,仅仅依靠直觉的方法可以妥善地解决以上的问题。并且,营销人员决策是由一系列高度相关的过程组成的,其中,在客户、地理区域或产品之间分配销售努力;设置营销人员的规模;设计销售区域等问题本质上是与资源配置有关且相互关联的一类题目,被认为是非常适合管理科学技术应用的领域^[4]。所以,以往关于营销人员聘用规模问题的研究,主要是从市场反应函数和运筹学方法的角度展开的。

企业对营销人员的需求,是经济学中所谓的“引致需求”,既然选择营销人员的目的在于销售产出的获得,那么,研究营销人员的绩效预斥就成为这一问题的必然。关于这方面的研究方法主要有两类:一是通过实证研究,统计抽样和分析影响绩效的主要因素;二是评价方面的研究,即研究评价中心和工作模拟测试的方法,通过营造选聘的有效环境和步骤,达到成功选聘的目的。

然而,运筹学的科学性虽然受到大家的公认,但获取数据的困难以及模型的严格假设前提,成为这种方法使用的障碍。实际操作中,我们真的需要那么精确的数据,才能做出符合要求的决策吗?而且,模型的难以理解和操作的复杂性,也是推广这种方法瓶颈。定性模拟方法是解决这一问题的有效途径。

定性模拟方法的基础是定性抽象机制,现实世界的合理抽象,是保证模拟成功实现的根本。这种抽象包括了量的定性描述、决策规则的简化,以及相应的信息格式的匹配。定性模拟的工作方式类似于一种筛选工具,通过扩散规则使系统推进,利用过滤和重写给决策制定者合乎要求的信息,确实可以缩短复杂决策过程;当准确的数字信息可以得到时,定量分析仍可以作为最合适和有效的推理方法^[5]。

本研究涉及的定性模拟技术是模拟研究的前沿领域,尤其是将模糊定性模拟技术运用于营销人员聘用管理的研究,在国内外尚属空白。因此,本研究工作具有重大的理论意义,理论和方法具