

做营销

The Secrets of
Success in Marketing

〔英〕伊恩·林顿 (Ian Linton) 著

李 英 王民华 译 丁秀芹 审校

 中国市场出版社
China Market Press 

F713.50

201318

P2

The Secrets of Success in Marketing 做 营 销

〔英〕伊恩·林顿 (Ian Linton) 著

李 英 王民华 译

丁秀芹 审校



中国市场出版社
China Market Press

图书在版编目 (CIP) 数据

做营销 / (英) 林顿 (Linton, I.) 著 ; 李英, 王民华译 . —北京 : 中国市场出版社, 2012.10

书名原文 : The Secrets of Success in Marketing

ISBN 978-7-5092-0952-3

I. 做… II. ①林…②李…③王… III. 市场营销学 IV. F713.50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 237582 号

Copyright © Pearson Education 2011

Copyright of the Chinese translation © 2011 by Portico Inc.

This translation of *The Secrets of Success in Marketing: How to Accelerate Your Marketing Performance*, First Edition is published by arrangement with Pearson Education Limited.

Published by China Market Press.

ALL RIGHTS RESERVED

著作权合同登记号 : 图字 01-2012-7004

书 名 : 做营销

著 者 : [英] 伊恩·林顿

译 者 : 李 英 王民华

责任编辑 : 郭 佳

出版发行 : 中国市场出版社

地 址 : 北京市西城区月坛北小街 2 号院 3 号楼 (100837)

电 话 : 编辑部 (010) 68033692 读者服务部 (010) 68022950

发行部 (010) 68021338 68020340 68053489

68024335 68033577 68033539

经 销 : 新华书店

印 刷 : 北京佳信达欣艺术印刷有限公司

开 本 : 710×1000 毫米 1/16 15 印张 172 千字

版 次 : 2012 年 10 月第 1 版

印 次 : 2012 年 10 月第 1 次印刷

书 号 : ISBN 978-7-5092-0952-3

定 价 : 48.00 元

引言

要想知道成功营销的秘诀，首先要知道成功意味着什么。对一些人来说，成功意味着出人头地——也许是被升为市场总监，也许是成为营销某一知名品牌的关键人物。而有些人则认为赢得营销奖或看到自己的品牌处于市场领先地位算是成功。

每个从事市场营销工作的人对成功都有着自己的见解。市场营销是个大有作为而且报酬丰厚的职业，也是个令人非常兴奋的职业，因为它对公司的成败起着决定性的作用。营销所涉及的类别很广，你可以在其不同的领域大展宏图，例如，如果你在营销管理方面成绩突出，你就会升职；或者从事渠道管理、新媒体、市场研究、事件协调或客户关系管理等职业。销售经理主要负责个别产品、品牌或者某些特定部门。如果你的职业发展达到顶峰，也就是成为市场总监时，你还可能被任命为董事会成员或获得其他行政职位。营销工作并非只局限于公司内部，你还有机会在营销服务公司工作，比如广告代理公司、营销咨询公司或市场研究机构等。

营销所涉及的范围非常广泛，很难说在哪个领域取得成功才会对你个人产生深远的影响。所以，不要只顾自己的想法，要听听其他人特别是高层的看法。自从世界经济危机发生以来，人们对营销的态度也在不断变化，决定并控制营销预算的人密切关注着营销投资的回报。

他们想要看到的是可量化的结果，也就是你为公司的盈利带来的切实变化。换句话说，在其他部门为获得不断减少的公司预算份额而努力奋斗时，你的营销活动一定要产生真正的商业影响，这也是衡量成功与否的重要标志之一。

营销活动一定要产生真正的商业影响

在日常工作中，你也许会通过一些具体的事情来衡量是否取得了进步，比如你最近组织的活动所发展的潜在客户数量，或是参观你们展位的客人素质等，或是你只希望同事说你举办的活动有多么成功，或告诉你昨晚在电视上看到了你的新广告。

成功的方式多种多样，帮你获得成功的营销方案也是多种多样的，这也是此书为何重要的原因。此书着重介绍你需要关注的广泛领域——亲近客户、为领导者赢得声誉、与决策者进行有效的交流、创建一个伟大的团队以及充分利用有限的预算。

此书会为你提供一系列可用于实践的理念，它们可以帮你解决在营销教科书上没有出现过的问题。这些理念是在与一些行业巨头交往的过程中积累起来的经验，它们能点燃你的思想火花，并把新的创意运用到你自己的领域。例如，一家元件生产厂家如何创建世界知名品牌；一家不再提供免费服务的公司如何将其服务运营转变成最盈利的部门；为何要把部分预算花在展示公司稳固的财力上。

三十多年来，我一直作为活动策划者、交流顾问和商业作家参与营销活动。我也一直与技术、金融服务、专业服务及汽车制造业等领域中的知名企业合作。我发现这些知名企业都掌握了成功的基本要素——重点研究、有影响力的广告及有效的公共关系，而各企业的不同在于各自有不同于竞争对手的特殊项目。这些特殊项目包括：帮助

某个经销网络从其尴尬境地走出从而成为行业佼佼者的培训；帮助某家公司通过与合适的伙伴合作而迅速在一个新领域建立领导地位的一系列活动；以及为改变客户眼中的公司形象而进行的领先思维课程培训。

虽然这些项目只为成功营销增加了一些胜算，但你会发现这是非常必要的。因为随着预算的紧缩，你必须要学会“少花钱多办事”，必须证明你在为企业带来真正的价值。

因此，把这本书作为丰富的营销资源库吧，因为它给你提供了最基础、最实用的营销方案。你会从中找到如何把想法付诸实践的指南，还能了解到其他公司如何利用这些想法获得营销优势。本书首先介绍了营销中最重要的因素——客户关系，其他内容都围绕这一要素展开。你会了解到如何加强这种关系、你的关注点应该放在哪儿、如何鼓励公司的其他人把建立客户关系作为首要任务。

如果你能把这些秘诀在你的公司付诸实施，你就会成为团队的无价之宝，你的职业前景也会更加光明。

目 录

引 言 / i

第一部分 接近客户——衡量成功的真正标准 / 1

- 1 与客户亲密接触，进行一对一销售 / 5
- 2 客户终身价值——长期客户关系的真正价值 / 17
- 3 社区网络——共同解决问题的渠道 / 31
- 4 鼓励客户参与新产品的开发 / 41
- 5 建立客户档案——让客户更方便地与你联络 / 53

第二部分 成功不仅靠产品 / 69

- 6 借助于其他品牌 / 73
- 7 额外收取服务费 / 85
- 8 建立领先思维 / 99
- 9 做冒险的事——在富有挑战性的时刻定价 / 113

第三部分 沟通——让别人了解你/127

- 10 如何赢得友谊并影响“决策影响者”/131
- 11 相信我，我有雄厚的财力/145
- 12 多少部门合作才能改变一位潜在客户的想法/157

第四部分 人为因素——通往成功的捷径/173

- 13 同舟共济/177
- 14 在不招聘新人的情况下扩充队伍/193
- 15 合作伙伴助你一臂之力/205
- 16 左右权衡——什么是成功营销/221

PART ONE

第一部分

接近客户——衡量成功的真正标准

- 与客户亲密接触，进行一对一销售
- 客户终身价值——长期客户关系的真正价值
- 社区网络——共同解决问题的渠道
- 鼓励客户参与新产品的开发
- 建立客户档案——让客户更方便地与你联络

赢得和挽留符合你要求的客户是营销工作的重点。怎样接近客户？怎么知道哪些目标客户最终会给公司带来利润？本章将介绍如何建立有利润的客户关系的一些技巧。

1. 与客户亲密接触，进行一对一销售

在许多领域，个性化的产品和服务对个体客户来说是现实的。如果你对客户主动提供给你的个人信息十分了解，还有必要通过一些毫无创意的活动来进行销售吗？

2. 客户终身价值——长期客户关系的真正价值

众所周知，赢得新客户远比维持现有客户难。“客户终身价值”这一标准可以帮你辨别哪些是需要维持的客户。“客户终身价值”主要是把赢得每位客户的成本与客户购买历史及客户管理成本的总和加以对比，以便从中获得一些信息，这些信息有助于了解哪些客户应该留住，哪些客户应该从客户群中删除。

3. 社区网络——共同解决问题的方式

现在，公司都非常欢迎客户投诉或提建议。客户的反馈可以让你更多地了解他们对产品的看法。同样你对他们反馈的回应也说明你在想办法解决问题。你可以建立一个网络社区，那样你就能结交新的有时是意想不到的朋友，他们会在线分享知识、相互帮助、解决问题。

4. 鼓励客户参与新产品的开发

无论是通过推荐产品研发方向、产品特点以及性能的方式，还是通过对新产品进行评价的方式，客户对新产品的开发都会作出重要贡献。不管哪种方式，他们的贡献能确保新产品满足真正的市场需求，而且客户参与的过程还有利于加强客户关系。

5. 建立客户档案——让客户更方便联络你

客户是不是费尽周折才从众多电话号码中找到你呢？即使电话接通了，是不是还得从一个分机转到另一个分机呢？更重要的是，接电话的人是不是掌握了所有客户的记录、购买历史、电子邮件、服务请求和投诉呢？单点联系和完整的客户档案会方便你与每位客户进行有效地联络。

大跃进以来，我国在社会主义建设方面取得了巨大的成就。

在工业方面，我国建立了独立的、比较完整的工业体系。

在农业方面，我国实行了农业合作化，提高了农业生产水平。

在科学文化方面，我国取得了许多重大的成就。

在国防建设方面，我国建立了强大的国防力量。

在外交方面，我国奉行独立自主的和平外交政策。

在人民生活方面，我国人民的物质文化生活得到了极大的改善。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

在社会主义建设方面，我国取得了许多宝贵的经验。

与客户亲密接触，进行一对一销售

个性化营销

无论哪本营销书都会强调客户的重要性——他们是谁、他们想要什么、怎么满足他们的需求。几十年前，客户仅仅是没有任何组织的一群人，大众市场还是大批量生产厂商的天堂，那时了解客户的具体信息并不十分重要。当今，买卖双方的交易更趋向一对一的网络交易。数据库技术使为不同客户提供定制产品和个性化服务成为可能。例如，每次客户登录网站，数据库便会收集他的购买记录和个人偏好，并据此为其提供高度个性化的服务。为客户提供单一入口可以增加客户的忠诚度，还能了解他们的购买模式。这一切都为增加客户价值和开发新产品打下了良好的基础。

营销秘诀

- ◆ 如果你对客户主动提供给你的个人信息十分了解，还有必要通过一些毫无创意的活动来进行销售吗？

建立一对一的关系就要收集真正客户和潜在客户的信息，并据此来为他们定制销售方案，这也是有效的、有针对性的扩大销售的方式。为了有效地完成一对一销售，你对客户信息要相当了解。如果只是对

具有共同需求的客户群有足够的了解，那你还需要利用直邮这样的方式与个体客户进行适当的沟通。对个体客户了解得越多，离实现一对一交流的目标就越近。

一对一销售的目标：

- 提高客服质量；
- 加强客户关系；
- 获得最大客户利润；
- 增加客户保留率；
- 最大限度地增加营销和客服投资的回报。

一对一销售虽然不能保证客户的忠诚，却起着非常重要的作用。只有客户认可产品的价值和客户服务质量时，他们才会继续留下，也就是说只有不断提升客户体验才能挽留住客户。

重新定位目标市场

对目标客户越了解，销售方案就会越具体。在实际销售中，你可能同时与有共性的一群客户交流。但最理想的销售方式还是直接销售，也就是与潜在客户进行一对一的交流。这样不仅能与客户建立一种特有的关系，还能减少销售成本和客户管理成本，这些都是你的竞争对手无法做到的。

一对一销售的关键是在综合客户数据库的基础上建立数据网络解决方案，用来收集、储存、管理及发布客户的有关信息。数据库要对

从多渠道搜集到的客户信息及时更新，而且要保证面向客户的所有员工都有权进入。

营销秘诀

- ◆ 个性化服务有利于发展独特的客户关系，这是你的竞争对手无法做到的。

更多地了解你 的客户

对客户了解得越多，就越能增加他们对公司的价值。因此数据采集与销售、营销以及客户服务是密不可分的。你可以根据活动反馈和客户研究建立详细的客户资料，并利用最新的数据库和信息技术管理、分析和发布客户信息。抓住每个深入了解客户的机会以便获得竞争优势，而这种优势是以一对一的人际关系为基础的。

数据储存和数据分析工具的迅速发展使了解客户的更多信息成为可能，而不仅是客户的收入、消费模式、服务偏好及使用频率等基本信息。可获得的客户信息代表了描述客户能力的巨大飞跃。

建立个性化的欢迎页面

一对一关系的要素之一就是在网站上建立个性化的欢迎页面。经过修改完善的主页要有识别客户身份的个性化信息，这不仅能提高网站的收入还能加强与客户的关系。评论家们发现了两种个性化方式——“隐含个性化”和“明确个性化”。

- 根据像 IP 地址或网页浏览信息等可自动识别的用户行为和用户信息来创建隐含的用户档案。隐含个性化最常用的方式是基于用户最近的点击历史或浏览网页为其提供个性化的内容。
- 明确的用户描述是用户在网上注册时建立的。用户注册时输入的详细信息被用来为其提供个性化的内容。

欢迎页面利用智能化数据库为客户精确地定制营销方案。它能根据客户的购买历史和搜索历史给他们提供建议，并提醒客户最近在網上搜索的内容。页面还能根据客户的价值或购买频率为其提供特别提示。页面的最大特点就是快速购买机制，就像亚马逊的“一键下单”的购买模式一样，顾客信息是已经预先加载的。对于新的访客，页面会显示“购买过此产品的用户还购买了……”等信息来鼓励顾客进行浏览。

营销秘诀

- ◆ 个性化的欢迎页面会增进与客户的交流并提高收益。

个性化的网站登录页面会带来很多好处：

- 更有效地把访客发展为客户；
- 从广告投入获得更多利润；
- 增加客户满意度；
- 更高的回访率；
- 增加收益并提高盈利；
- 更深入地了解客户行为。