

经典
教材

中国职业经理人
汽车摩托车专业

高级教程

中国汽车工业咨询发展公司 《中国汽车界》杂志 编

中国汽车摩托车职业经理人资格认证培训管理中心 审定
C C M C 资格汽车认证专家委员会



Motorwagen für alle Zwecke.



人民交通出版社

China Communications Press

Zhongguo Zhiye Jingliren Qiche Motuoche Zhuanye
GaojiJiaocheng

中国职业经理人汽车摩托车专业

高级教程

中国汽车工业咨询发展公司

《中国汽车界》杂志

汽车摩托车职业经理人资格认证培训管理中心

CCMC 资格汽车认证专家委员会

编

审定

人民交通出版社

内 容 提 要

本书是汽车摩托车行业的职业经理人的培训教程,共分为八篇,分别从政策环境、MBA 基础管理知识、汽车营销、汽车推广、汽车信贷管理、汽车服务、汽车融资管理、汽车资本运营这八个方面来讲解,系统阐述了汽车摩托车行业中的企业管理知识,并注重与实务结合。

本书作为汽车摩托车行业职业经理人的培训教材,也可供汽车摩托车行业的从业人员参考,或作为高校汽车摩托车专业管理学科教材。

图书在版编目 (CIP) 数据

中国职业经理人汽车摩托车专业高级教程/中国汽车工业咨询发展公司,《中国汽车界》杂志编. —北京:人民交通出版社, 2004, 9

ISBN 7-114-05249-9

I. 中… II. ①中…②中… III. ①汽车工业-工业企业管理-中国-教材②摩托车-工业企业管理-中国-教材 IV. F426.471

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 091058 号

书 名:中国职业经理人汽车摩托车专业高级教程

著 作 者:中国汽车工业咨询发展公司 《中国汽车界》杂志

责任编辑:白 靖 翁志新

出版发行:人民交通出版社

地 址:(100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址:<http://www.cqpress.com.cn>

销售电话:(010)85285656, 85285838, 85285995

总 经 销:北京中交盛世书刊有限公司

经 销:各地新华书店

印 刷:北京牛山世兴印刷厂

开 本:850×1168 1/32

印 张:18.75

字 数:367 千

版 次:2004 年 9 月第 1 版

印 次:2004 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-114-05249-9

印 数:0001—7000 册

定 价:38.00 元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

专家顾问委员会

主任委员:张小虞

副主任委员:李 伟

委 员:	李 刚	贾春峰	周浩然	张兴业	胡信民
	郭孔辉	杜芳慈	董 扬	苗 圩	竺延风
	孙伯淮	徐家富	黄学平	李庆文	尹明善
	陈光祖	贾新光	黄范章	迟起军	赵 航
	何连江				

编 委 会

主 编:李 清

执行主编:刘保文

执行副主编:李 力 刘 刚

执行编辑:李 军 孙冲果 白 莉 方冬馨 王银辉
教 教 井 旭

本书执笔人:张平淡 艾凤义 王明哲

前 言

实施汽车摩托车职业经理人专业资格认证制度,建立一支高素质的汽车摩托车职业经理人队伍,是我国市场经济发展的客观需要,也是汽车摩托车行业持续、稳定发展的内在要求。

总体上讲,职业经理人必备的基本素质包括道德素质和业务素质。其中,道德素质包括敬业精神、职业素养和行为规范;业务素质包括专业技能、创新能力、执行能力、公关能力。当前,我国汽车摩托车行业职业经理人的整体结构不够合理、整体素质较低的问题还比较突出,尚不能适应整个汽车摩托车行业的发展需要。

在技术密集性强、专业关联度高的汽车摩托车行业中从业的职业经理人,不仅需要掌握包括营销、物流专业在内的相关知识,还需要掌握汽车研制开发、生产制造以及零部件物流、仓储、销售、售后服务、金融服务、品牌专卖等汽车产业链条中的相关专业知识。这就需要按照专业化、系统化的要求,提高汽车摩托车职业经理人的整体专业素质,提高整体专业服务水平。为此我们组织了有关方面的专家,编写了这套汽车摩托车职业经理人专业资格认证教程。

由于编者水平有限,书中难免会有不当之处,还请各位读者不吝指正。

编者

2004年6月

目 录

CATALOGUE

第一章 政策环境	1
第一节 世界经济发展与全球产业分工	1
第二节 汽车产业政策解读	12
第三节 汽车金融准入与业务政策研判	28
第二章 MBA 篇	42
第一节 战略规划与竞争优势	42
第二节 营销战略策略组合	57
第三节 财务会计与财务控制	76
第四节 有效沟通与团队建设	93
第五节 人力资源与绩效管理	106
第六节 内部控制与方法	129
第三章 汽车营销篇	142
第一节 概念产品测试与评估	142
第二节 窄众产品市场攻略	146
第三节 弱势产品成长法则	150
第四节 产品不同寿命周期的市场战略	157
第五节 价格挑战的应对策略	163
第六节 价格保护与价格波动	165
第七节 产品组合定价策略	171

2 中国职业经理人汽车摩托车专业高级教程

第八节	新产品竞争定价策略	174
第九节	冲破地方保护的市场策略	179
第十节	政府采购的应标策略	183
第十一节	同品牌的竞争掌控	185
第十二节	市场状况的追踪及策略调整	191
第四章	汽车推广	201
第一节	销售主张的确定	201
第二节	品牌个性的塑造	205
第三节	产品造势方法	215
第四节	广告表现	222
第五节	成功的销售谈判	232
第六节	促销规划和管理	244
第七节	高效率电话营销	254
第八节	关系营销	266
第五章	汽车信贷管理	279
第一节	汽车信贷实务	279
第二节	汽车租赁管理	301
第三节	信用管理模式规划	322
第四节	资信调查:途径、方法和资料分析	331
第五节	债权保障与应收账款管理	347
第六节	商务法律研究与合同欺诈案例分析	360
第六章	汽车服务	373
第一节	客户服务模式设计	373
第二节	销售流程再造	383
第三节	客户关系管理	401

第四节	汽车物流模式优化	417
第七章	汽车融资管理	440
第一节	中国货币市场最新发展研究	440
第二节	商业存款与个人汽车储蓄	456
第三节	商业票据发行与管理	462
第四节	公司债与非股权融资	475
第五节	资产证券化与资产支撑证券化	489
第六节	信托与资产组合收益权融资	505
第八章	汽车资本运营	519
第一节	国内资本市场结构与发展	519
第二节	上市与买壳上市	532
第三节	第三地注册与国际上市	548
第四节	收购兼并与企业整合	562
参考文献		584

第一章 政策环境

第一节 世界经济发展与全球产业分工

【学习要点】

了解世界经济发展的现状与趋势

了解第三次产业结构调整的特点

了解世界产业结构调整的趋势

产业分工全球化的表现

掌握汽车产业全球化的趋势及速度加快的原因

一、世界经济发展的现状与趋势

2000 年泡沫经济崩溃后,全球经济一直处于衰退和低速增长状态。2001、2002 年全球经济增长率分别为 1.2% 和 1.7%,远低于 20 世纪 90 年代 3%~4% 的增长速度。进入 2003 年以后,主要发达国家经济增长速度仍停留在较低水平上。受此影响,国际贸易和国际资本流动的增长速度大幅降低,经济全球化进程放慢。

近 3 年的调整后,多数发达国家经济已经出现复苏迹象,但能否从此摆脱低速增长格局,带动全球经济重新回到 90 年代高

速增长时期,经济学家的意见还存在分歧。乐观派认为,主要发达国家的经济调整已经结束,信息技术产业呈现复苏迹象,全球股市回暖,加上伊拉克战争结束,地缘政治风险消除,美国经济有望于今年下半年进入复苏期,进而带动全球经济复苏。悲观派则坚持,20世纪90年代形成的泡沫经济已经崩溃,其后遗症绝非一朝一夕所能消除,尤其是发达国家面临的通货紧缩风险正在构成对全球经济复苏新的威胁。不过两者都承认,目前世界经济的低速增长源于90年代泡沫经济的崩溃。因此,展望世界经济的发展前景首先需要对泡沫经济的形成与崩溃机制做出客观的分析。

(一) 20世纪90年代的经济高速增长

冷战结束后,世界经济进入一个新的时期。经济全球化迅猛发展,一方面表现为国际贸易与生产要素(资本、技术)的跨国流动加速,另一方面统一的国际经济规则逐渐形成,对民族国家的约束力逐渐加强。此间,作为国际经济规则的主要制定者,世界贸易组织(WTO)替代了关税与贸易总协定(GATT),其成员覆盖绝大多数国家和地区。经济全球化的这两个轮子相互促进,为世界经济的繁荣创造了条件。

信息技术在发达国家的广泛运用不仅创造出一批新兴产业,而且使传统产业得到更新和改造。发达国家的产业结构调整也为发展中国家的经济发展提供了契机。

(二) 泡沫经济的崩溃

美国及其他发达国家经济获得了持续高速增长。美国此轮增长周期长达39个季度,年均增长率为3.7%,创下了战后连续增长的新纪录。不过持续高速增长的背后,经济泡沫也在不断积累:源源不断的国内外资本流入证券市场,推动股价连续攀升;股价攀升进一步助长投资者和消费者的乐观预期,他们坚信“新经

济”已经改变了传统的经济周期模式。企业过度投资形成了生产能力过剩和负债率上升；消费者的过度消费提高了居民债务负担和贸易收支赤字的压力。较高的投资和强势美元为降低通货膨胀率和利率创造了条件，这为更快的经济增长和更高的股票价格提供了条件。当不断上升的利润预期推动股价攀升时，投资和消费支出进一步增加，整个经济的繁荣形成了自我推动机制。在企业内部，与新经济相伴生的股票期权机制对泡沫经济的膨胀发挥了推波助澜的作用，这是 20 世纪 90 年代泡沫经济形成的机制。当企业利润无法支撑股价继续攀升时，泡沫经济的崩溃就成为必然的结果。

（三）世界经济目前处于调整时期

在 2001 年这场衰退中，主要发达国家经济同时受到冲击，但各国受冲击的程度有所不同。美国经济在连续 3 个季度呈现负增长后，反而在“9·11”事件后出乎意料地出现强劲的复苏。但从 2002 年第 2 季度开始又陷入低速增长状态。2001、2002 年增长率分别为 0.3% 和 2.4%。进入 2003 年后，第 1、2 季度增长率分别为 1.4% 和 3.1%。日本经济 2001 年也出现衰退，这已是 20 世纪 90 年代初泡沫经济崩溃后的第 3 次衰退。日本经济一直都没有真正从泡沫经济崩溃后的泥潭中摆脱出来。和美国经济一样，2002 年日本经济维持低速增长。2003 年第 1、2 季度增长率（按季度环比计算，日本特有的统计方法）分别为 0.3% 和 0.6%（折合年率为 1.3% 和 2.3%）。欧元区经济状况介于美国和日本经济之间。在美、日经济衰退之际，欧元区经济增长速度大幅下降，但维持了正增长。2002 年增长率继续下降，2003 年第 1、2 季度增长率仅为 0.1% 和 0。其中，作为欧元区经济火车头的德国经济已经连续两个季度呈现负增长。按照周期的技术判定标准，德国经济目前已经进入衰退阶段。

(四) 发达国家经济的通货紧缩风险

伴随泡沫经济的影响,主要发达国家经济出现了日益严重的通货紧缩风险。所谓通货紧缩是指价格的普遍下跌,其根源是有效需求不足或供给过剩。在通货紧缩条件下,由于预期物价继续下跌,投资者会推迟投资,消费者会推迟消费。即便官方利率已经很低,投资者和消费者也不会轻易举债,原因是物价下跌会加重债务的实际负担。一旦通货紧缩发生,整个经济将陷入一种恶性循环:通货紧缩——消费与投资停滞——经济下降——需求不足——进一步通货紧缩。与通货紧缩相关的另一种现象是通货膨胀率的连续下跌。经济学家把它称之为非通货膨胀(Disinflation)。通常,通货膨胀率的下跌被认为是经济健康的标志,但持续的通货膨胀率下跌则有可能滑向通货紧缩。因此,非通货膨胀实际上是通货紧缩的前奏。它源于一国实际经济增长率低于潜在经济增长率。历史经验表明,通货紧缩比通货膨胀危害更大。它不仅伴随经济的停滞或下降,而且会使政府的货币政策完全失灵。

目前,主要发达国家都面临这两类风险,只是程度有所不同。日本自20世纪90年代中期以来一直处于通货紧缩状态。截至2003年6月,已出现46个月的通货紧缩。持续的通货紧缩使得原本脆弱的金融体系雪上加霜:一方面银行坏账累积,“惜贷”程度上升;另一方面企业不愿意借贷投资,消费者不愿消费。为摆脱通货紧缩,日本政府采取多种措施均未取得成效。由于贴现率已接近零,政府实际上已经失去干预经济的能力。

德国经济情况好于日本,但也已步入通货紧缩的边缘。2003年1~4月消费价格指数增长速度从上年度的1.5%下降到1.0%,生产者价格指数只上升了0.3%,4月份则出现了负增长。德国和日本一样,银行既是企业的主要贷款人,又是企业的重要

股东,通货紧缩有可能加剧银行体系的危机。此外,德国隶属于欧元区,政府没有独立的货币政策制定权,其财政政策又受到欧盟“稳定增长公约”的约束,因此,发生通货紧缩的风险与危害程度比其他国家更大。

美国陷入通货紧缩的可能性最低。美国经济只是处在非通货膨胀阶段,面临通货紧缩的风险。截至2003年4月的12个月内,消费价格上升2.2%。“核心”通货膨胀率(不包括食品和能源价格)从2002年上半年的2.5%以上下降到2003年4月份的1.5%左右,是1966年以来的最低水平。OECD预测,美国经济的产出缺口会从2002年的1.5%上升到2003年的2.1%。通货膨胀率还有进一步下降的压力。

(五) 世界经济的复苏

经济增长是世界经济摆脱泡沫经济后遗症与通货紧缩风险的根本出路。目前,推动全球经济增长的积极因素主要有:一是伊拉克战争结束消除了世界石油价格上涨的风险。二是发达国家企业生产能力过剩有所缓解,企业债务负担下降。经过近3年的调整,以IT为核心的高技术产业开始出现复苏的征兆,企业利润呈现回升。OECD国家的实际固定投资支出从2002年第3季度开始已转入正增长。三是发达国家普遍采取扩张性货币、财政政策。在货币政策领域,自2000年起,美联储连续13次降息,目前联邦基金利率降到了1%,达到过去45年来的最低水平。欧洲中央银行的短期利率从2000年的4.75%降为目前的2%。日本的短期利率早已为零,失去了进一步降低的空间,但中央银行仍然依靠扩展基础货币刺激经济。在财政政策领域,扩张性财政政策一方面表现为各国政府放弃了20世纪90年代的平衡财政政策,转向赤字财政政策;另一方面表现为减税,美、德、法都在实施或即将实施减税政策。

但也必须看到,全球经济的复苏并非一片光明,泡沫经济遗留下来的某些结构性问题依然严重。第一,泡沫经济的后遗症尚未完全消除。在经济调整时期,企业债务负担虽得到缓解,但居民债务负担却呈现加剧之势。2000~2003年间,美国居民债务增加了15万亿美元。此外,美国房地产市场能否继续支撑消费支出的增长也需要人们密切关注。第二,失业率上升对消费需求的增长构成制约。美国的失业率2003年6月达到6.4%,创下了过去9年来的最高水平。日本的失业率目前在5.4%左右。欧洲的失业率一直较高,其中德国的失业率5月份达到10.7%,创下了东西德统一后的最高纪录。第三,通货紧缩风险加大。实践中可供发达国家政府选择的空间并不大。日本和美国的短期利率已达到或接近零,缺少进一步降息的空间,德国则无力单独左右欧元区的利率。中央银行通过购买国债和私人债券注入资金均面临政策失效的风险,尤其是在泡沫经济崩溃后的调整时期。增发货币是多数国家中央银行不愿采取的对策。汇率贬值是一种可行的选择,但汇率贬值不能在主要国家同时实施,否则就演化为汇率战。例如,面对美元大幅贬值,欧洲中央银行已公开表示不接受强势欧元。

总的来说,经过近3年的调整,全球经济已经出现复苏迹象,但泡沫经济遗留下来的某些结构性问题依然存在,实现快速稳定增长还有待时日。

世界经济的复苏将有助于中国经济的进一步发展。但世界经济的低速增长和全球性通货紧缩风险无疑对我国经济的发展是不利的。由于加入世贸组织的推动,在世界经济的调整阶段,我国的出口和外国直接投资流入保持较高的增长速度。一些经济增长乏力的国家据此指责中国输出通货紧缩。他们一方面施加压力,要求人民币升值;另一面对我国实施贸易保护主义政策,企图借此转嫁通货紧缩。

二、全球产业分工

(一) 产业结构调整特点及趋势

20 世纪 60 年代,随着科学技术的发展和发达国家劳动力成本的不断增加,世界范围内产业结构调整的特点是发达国家在实现产业结构升级的同时,把一些劳动密集型产业向发展中国家转移,自己则致力于发展技术密集型产业和资本技术双密集型产业。

20 世纪 70 年代,由于两次世界能源危机的冲击,导致能源与矿产资源价格上涨,世界范围内产业结构调整的一个重要特点是发达国家在产业结构的调整中,把一部分大量消耗能源和矿产资源以及污染环境较为严重的重化工业部门向发展中国家转移。

1. 第三次产业结构调整的特点

从 20 世纪 80 年代起,全球掀起了战后第三次产业结构调整的高潮,出现了一些新的特点,主要表现在以下几个方面:

(1) 发达国家在继续向发展中国家转移在本国已失去竞争优势的劳动密集型产业同时,开始向发展中国家转移资本密集型和资本技术双密集型产业。

(2) 新一轮产业结构调整加剧了发达国家内部发展的不平衡性。这次产业结构调整和转移率先从美国开始,由于美国大力发展信息、新材料和生物工程等高科技产业,经济保持了持续增长,与世界第二经济大国日本和第三经济大国德国的经济差距进一步扩大。

(3) 发展中国家的产业结构调整由一定的被动性逐步转变为有一定的自主选择权,他们选择某些领域加大投资,以迅速赶上世界先进水平,同时有选择地吸收发达国家对外转移的产业,并

建立自己国家的技术创新体系,有选择地发展自己的高新技术产业,加快了产业结构的优化。

2. 世界产业结构调整的趋势

世纪之交知识经济的兴起,给世界经济社会的发展带来了深刻的变革,全球产业的竞争性加强,经济与科技的结合日益紧密,世界产业结构的调整出现了新的趋势:

(1) 发达国家产业升级换代出现了非物质化趋势,现代信息技术被广泛应用,极大地提高了物质生产部门的劳动生产率,使更多的劳动力和物质生产要素脱离传统的产业部门,而转入具有高科技内涵的咨询业和网络服务业。由于在生产经营活动中起决定作用的是知识,这使得许多中小企业的发展不再受资本的限制。

(2) 以电子技术、信息技术、生物技术、新材料技术、新能源技术、海洋工程技术、空间技术等为代表的高新技术产业在蓬勃发展,各国(主要是发达国家)都在大力加强高新技术产业的开发,加速电子信息技术等对传统产业的改造与提升,不断调整和优化产业结构,促进经济的可持续发展。

(3) 发展中国家纷纷利用跨国公司的技术转让,促进和加快产业结构的优化和升级。跨国公司的技术转让主要是通过两条渠道:一是公司内部的技术转让,即母公司将技术流向多数或全部股权设在东道国的子公司;二是以签订许可证协议、管理合同或合作生产合同等形式向东道国企业转移。

(二) 产业分工全球化是产业全球化的表现

经济全球化是世界经济发展的必然。经济全球化的核心是产业全球化。产业全球化是指产业组织在全球范围内的扩张和活动,产业结构在全球范围内的演变和升级。产业分工全球化是产业全球化的表现之一。产业分工全球化主要表现为各国产业

的分工正在演变成为世界性的产业分工,具体讲:

(1) 产业分工的范围和内容发生变化。产业分工从一国地域范围内以传统生产要素为基础的分工逐步发展成为范围广阔的以现代工艺、技术为基础的分工,从产业各部门间的分工发展到各个产业部门内部的分工和以产品专业化为基础的更精细的专业化分工;从沿着产品界限进行的分工发展到沿着生产要素界限进行的分工;从传统产业分工向新兴产业分工发展。

(2) 产业分工的形成机制发生变化。即由市场自发力量决定的分工向由企业主要是由跨国公司经营的分工和由地区产业集团成员内组织的分工发展,出现了产业协议在国际范围内、跨国公司间的分工。

(3) 水平性分工成为产业分工的主要形式。其内容为产品型号的分工、产品零部件的分工和产品工艺流程的分工,并形成了世界性的产业分工网络,每一生产环节都已成为世界生产体系的一部分,成为商品价值链中的一个环节。

(4) 产业分工作具有垂直结构特征。发达国家由于其经济发展水平和技术上的优势,产业全球化,有利于节约社会劳动,使生产要素达到更大范围、更高层次的合理配置。

经济全球化已是不争的事实。在这一过程中,最明显的特征就表现在,以跨国公司为主要载体并在全世界范围内所进行产业结构调整与产业转移。随着中国的开放和中国的入世,中国以主动的姿态也融入了这一经济全球化中的产业转移大军中,同时,中国因为拥有大量廉价的劳动力资源,逐渐成为跨国公司转移其制造产业和加工产业的重要目标战场。伴随着 WTO,中国汽车产业必然受到国外公司的强烈冲击。

权威统计显示,到 2005 年,发达国家所占全球制造业的份额将由 1970 年的 86% 下降至 67.6%;而发展中国家所占份额则从 1970 年的 10.3% 上升至 30.6%。