

Shichang
Yingxiao
Zonghe Shijian
Jiaocheng

市场营销 综合实践教程

胡洪亮 编

Shichang Yingxiao
Zonghe Shijian Jiaocheng



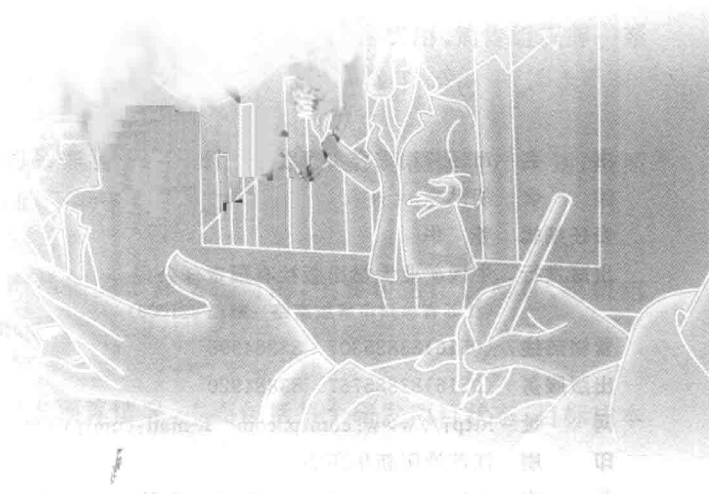
中国矿业大学出版社

China University of Mining and Technology Press

Shichang
Yingxiao
Zonghe Shijian
Jiaocheng

市场营销 综合实践教程

胡洪亮 编



中国矿业大学出版社

China University of Mining and Technology Press

内 容 提 要

本书以应用型本科院校市场营销及相关专业的学生为对象,以市场营销学理论体系为线索,对学生在了解相关营销学理论的基础上进行营销实务的系统训练。全书共分三篇:第一篇分为四章,从核心能力的培养方面对学生进行基础训练;第二篇分为八章,根据市场营销专业技能培养要求对学生进行专项训练,分别从现代营销观念的树立、营销调研与预测、营销环境分析、消费者消费心理和购买行为、目标市场营销、市场营销组合策划、寻找与接近客户、店堂推销等方面对学生进行训练,以提高学生对市场营销实践活动的动手能力;第三篇是在专项训练的基础上进行的综合实战训练。书中每篇都提出了培养目标,每章都链接了相关理论知识和案例,并设计了针对相关理论知识的实训方案。全书体系完整,结构清晰,具有非常强的可操作性。

图书在版编目(CIP)数据

市场营销综合实践教程 / 胡洪亮编. — 徐州:
中国矿业大学出版社, 2012. 11
ISBN 978 - 7 - 5646 - 1692 - 2
I. ①市… II. ①胡… III. ①市场营销学—高等学校
—教材 IV. ①F713. 50
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第254077号

书 名 市场营销综合实践教程
编 者 胡洪亮
责任编辑 姜 华
出版发行 中国矿业大学出版社有限责任公司
(江苏省徐州市解放南路 邮编 221008)
营销热线 (0516)83885307 83884995
出版服务 (0516)83885767 83884920
网 址 <http://www.cumtp.com> E-mail: cumtpvip@cumtp.com
印 刷 江苏淮阴新华印刷厂
开 本 787×1092 1/16 印张 12 字数 315 千字
版次印次 2012 年 11 月第 1 版 2012 年 11 月第 1 次印刷
定 价 35.00 元

(图书出现印装质量问题,本社负责调换)

前 言

市场营销专业是一个实践性很强的专业,要求学生不仅具有全面、系统的理论知识,而且要有较强的实践能力。学生在系统地进行理论学习之后,如何将这些知识进行综合分析与运用,还需要经过一定的实践教学环节的训练。专业综合实践活动的目的之一,就是指导学生按照科学研究的方法对所学知识进行有机整合,实现知识升华;自觉、充分地利用在校有利条件,丰富和完善知识体系,自觉提高综合素质,为适应和服务社会做好准备;进一步缩小对知识认识上的差距,实现由“理论型”人才向“应用型”人才的转变。

本教材在学生已经基本掌握市场营销理论基础知识的前提下,对市场营销实务操作进行专题培训,注重实用性和可实施性;紧密结合企业“市场”和“营销”岗位面临的实际问题,提高学生的市场营销实战能力。

本教材模拟市场环境,采用讲授法、小组讨论法、案例教学法、模拟法、角色扮演法和亲身实践等方式,以行业和企业实际需求为出发点,使学生能够领悟到更为实用和符合实践的专业知识,激发学生的创造力和创新意识,从而培养学生职业生涯的发展潜质。教学方式摒弃纯理论的机械式教学,鼓励学生勤于思考、踊跃发言,鼓励发散性思维,养成写报告的习惯,摒弃完成作业的思想,以企业实际实施要求为考核标准,模拟企业环境,实施市场行为。教学成果与检测包括理论知识测试,演讲和发言踊跃性、创意和深度,论文、分析报告、企划书等文档写作水平,营销工具使用水平,营销实际业绩评价等。考核角度涵盖实践文档、理论运用、课堂表现、营销实践等,探索教学与社会实践、营销模式、业绩考核有机结合的教学模式,以虚拟公司的形式完成真实的市场调研和产品销售工作,给学生以企业岗位需求的真实挑战,从而激发学生高度的学习热情和良好的团队合作精神。

本教材共分为三篇,第一篇是有关核心能力培养的一系列基础训练,具体包括心理适应能力、创新与应变能力、礼仪适用与沟通能力、分析与解决问题能力等;第二篇是有关专业能力培养方面的一系列训练,是从事市场营销工作所必需的能力,包括营销调研与预测能力、市场环境分析能力、营销组合策划及推销与谈判能力等;第三篇是实战训练,培养学生的实战能力。

本教材篇章设计结构独特,除第三篇外,每一章都包括理论知识链接、案例赏析和相关实践项目。通过对相关理论知识的回顾,使学生进一步了解和理解相关的理论知识点,夯实理论基础;通过案例赏析,使学生在了解理论的基础上,对相关理论的实战应用有一个感性认识;通过实践项目的训练,提升学生在相关理论指导下,解决实际营销问题的能力。为了便于学生系统、全面地掌握市场营销的基本内容,在编写内容、篇章顺序上完全按照市场营销活动过程的前后顺序和内容来安排,既保证学生对市场营销各项基本原理的掌握,又保证学生对市场营销活动整体过程有一个清晰的思路,确保学生以理论为基础,在实践中体会和运用理论知识,升华对理论知识的理解和思考。

本书在编写过程中得到很多专家和老师的指导与帮助,在此一并表示感谢。

考虑到篇幅限制,常见的有关市场营销的一般性概念、原理等知识点,本书均不涉及,而只对某些对市场营销专业学生影响较大的问题进行相关理论阐述并进行实践训练,尽管部分实践方案不够详细和成熟,但毕竟为应用型本科院校市场营销专业学生的实践训练提供了一种参考。

由于水平所限,本书难免会有不当之处,恳请读者予以指正。

编 者

2012年8月

目 录

第一篇 基础训练——核心能力培养

第一章 心理适应能力	2
相关理论知识链接	2
案例赏析	6
实践项目	8
第二章 创新与应变能力	10
相关理论知识链接	10
案例赏析	14
实践项目	17
第三章 礼仪适用与沟通能力	20
相关理论知识链接	20
案例赏析	32
实践项目	34
第四章 分析与解决问题能力	38
相关理论知识链接	38
案例赏析	44
实践项目	46

第二篇 营销模拟——专业技能培养

第一章 现代营销观念的树立	50
相关理论知识链接	50
案例赏析	54
实践项目	55
第二章 营销调研与预测	60
相关理论知识链接	60
案例赏析	67

实践项目	71
第三章 营销环境分析	75
相关理论知识链接	75
案例赏析	78
实践项目	81
第四章 消费者消费心理和购买行为	84
相关理论知识链接	84
案例赏析	88
实践项目	89
第五章 目标市场营销	91
相关理论知识链接	91
案例赏析	96
实践项目	99
第六章 市场营销组合策划	102
相关理论知识链接	102
案例赏析	128
实践项目	133
第七章 寻找与接近客户	138
相关理论知识链接	138
案例赏析	149
实践项目	154
第八章 店堂推销	163
相关理论知识链接	163
案例赏析	166
实践项目	168
 第三篇 营销实战——综合能力培养	
一 营销综合模拟训练	172
二 营销实战训练(一)	181
三 营销实战训练(二)	183
参考文献	186

第一篇

基础训练——核心能力培养



核心能力培养目标

核心能力是一种不受行业和岗位限制的通用能力,是人们从事任何工作都需要的能力,而且应当是人们各种能力中最主要的能力。它具体包括心理适应能力、创新与应变能力、礼仪适用与沟通能力和分析与解决问题能力四项。通过实践,可以提高学生适应环境的核心能力。具体培养目标如下:

1. 有自信和勇气,在众人面前能较好地表达自己。
2. 具有一定的创新思维,勇于和乐于与陌生人交往。
3. 善于与他人沟通、交涉,最终妥善处理异议。
4. 面对问题,能够进行准确的分析,并最终解决相关问题。



理论与实践

通过对心理适应能力、创新与应变能力、礼仪适用与沟通能力和分析与解决问题能力等理论的回顾,进一步了解相关理论知识,并通过对案例的了解和分析,学会应用相关理论对实践的指导,最后通过一系列实践项目,锻炼和提高学生的核心能力。

本部分分四章进行实践训练。

第一章 心理适应能力

心理适应能力是心理素质的核心内容之一,同时也是未来社会对人才素质的基本要求之一。面对未来复杂多变、竞争激烈的社会环境,只有具备较强适应能力的人,才能够获得更充分的生存与发展的条件,才能够成为社会所需要的合格人才。然而,由于现有教育条件与生活环境的局限,在校学生中存在因心理素质较差而导致适应水平偏低或适应不良的现象,当学生面临新的人际环境时就会出现适应障碍的问题。



相关理论知识链接

一、心理适应的含义

心理适应在心理学里通常是指当外部环境发生变化时,人们通过自我调节系统做出能动反应,使自己的心理活动和行为方式更加符合环境变化和自身发展的要求,使主体与环境达到新的平衡的过程。心理适应是主体对环境变化所做出的一种反应,人们生活的环境处于不断变化中,因此每个人都存在适应问题,都会产生不断适应新环境的需求。适应能力是个体生存与发展的必备能力,适应的主要任务就是使主客体之间的不平衡状态重新恢复平衡。因此,适应的直接目标是建立平衡,其根本目标是主体自身的发展。

二、心理适应障碍的主要表现

学生大学毕业走向社会后,往往表现出对新环境的适应障碍,主要表现为情感异常和个性障碍两方面。

1. 情感异常

(1) 过度焦虑反应。指有的人常因微小事情而过度焦虑,烦躁不安,担心害怕,敏感多虑,缺乏自信心。轻者影响消化、睡眠,重者妨碍正常的人际交往。

(2) 忧郁。指心情悲闷,缺乏活力,丧失兴趣,自责自罪,失眠,食欲差,体重下降,长此以往可能导致心因性抑郁症。

(3) 胆怯。指对人对事容易产生害怕反应和退缩的行为,做事畏首畏尾,言行紧张,自我感到一切都不如他人,缺乏自信心,甚至都不敢在众人面前讲话。

(4) 恐惧。指对外界事物或情境产生的非正常的惧怕心理。

2. 个性障碍

(1) 爆发性障碍。表现为对事物往往做出爆发性反应,稍有不如意就火冒三丈,易产生冲动。

(2) 强迫性障碍。表现为固执刻板,墨守成规,不善应变和决断,做事谨慎、拘泥;自我要求高、追求尽善尽美。

(3) 癔症性障碍。表现为自负、自我中心,感情肤浅,易于变化;好感情用事,易受暗示、幻想、夸张。

(4) 偏执性障碍。表现为自尊心、好胜心太强,过高估计自己的能力,看问题片面,常言过其实,自卑、嫉妒。

(5) 亚抑郁性障碍。表现为沉静,认真严肃,多愁善感,对事易作悲观估计,遇挫折易消极、自卑、自责。

(6) 焦虑性障碍。表现为懦弱胆怯,遇事易惊恐,敏感羞涩,对任何事物都惴惴不安,适应新环境困难。

三、提高心理适应能力的方法

1. 心理适应的类型

在现实生活中,人们对环境的适应,从适应的方向上看大体上有两种:消极的适应和积极的适应。

(1) 消极的适应

这种适应是人与环境的消极互动过程。在这一过程中,个体认同、顺应了环境中的消极因素,压抑了自身的积极因素,即自身的潜能,违背了人的心理发展方向。其结果是环境改造了人,而人未发挥自己对于环境的能动作用。例如,人在遭受了挫折的情况下,采取的消极悲观态度等,这是以压抑自己的潜能、牺牲个人心理机能和品质的发展为代价的。这种对环境的适应是退化,而不是发展。

(2) 积极的适应

积极的心理适应是个体在客观环境中积极、主动地调整自己与环境的不适应行为,增强个体在环境中的主动性、积极性,使自身得到发展。任何环境中都存在着有利于个人成长的积极因素和不利于个人成长的消极因素,积极的适应是要正确地分析自身的特点及环境的特点,从对这二者的分析中找到自己的成长点。

2. 心理适应能力的提升

心理适应能力提升是一个渐进的过程,要想提升心理适应能力需要注意以下几点。

(1) 自我认知与自我调控的统一

自我认知是接受和评估信息的认识过程,是产生应对和处理方法的过程,也是预测和估计结果的过程。通俗地讲,就是认识问题、分析问题、解决问题、预测问题结果的过程。我们知道,人的行为和情绪的产生有赖于对情景所作出的评价,这些评价又受个体道德、信念、假设、人格特征、思维方式和生活经验等因素的影响。当一个人真正了解自己时,也就认识了自己的需要、价值观、态度、动机和情感,并根据真实自我自觉调控行为,同周围环境达成一致。

(2) 角色定位与环境需求的统一

人们在工作 and 生活中往往以不同的角色存在,比如,工作中的上下级之别,家庭里的老幼之分,既为人妻又为人母,既为人父又为人子。多重角色本身并不构成矛盾,只是在进行角色转换时不能和环境保持一致,就会产生矛盾。如将家庭矛盾带到工作岗位,或将工作中的烦心事带回家里,这都会不同程度地造成人际关系紧张,家庭矛盾激化。正确的做法应当是:不能马上解决的问题先冷静地放一放,也许换个角度就能迎刃而解,不必当时就针锋相

对。人始终离不开生存环境的制约,任何个体的角色定位都取决于所处的社会组织结构。不论面对怎样的环境需求,都要正确地认识自我,调整心态,不过高期望,也过低评估。

(3) 自我疏导与心理健康教育的统一

自我疏导就是自我学习、自我教育,心理健康教育则是向他人学习。“它山之石,可以攻玉”,若能将两者有机结合,便能很好地开阔视野,树立生活的信心和勇气。

(4) 要增强自我监控的意识和自我调节的能力

实践证明,通过系统的心理辅导与训练,可以使自己在心理适应能力的发展上取得明显的进步。

四、大学毕业生如何适应新的环境

1. 要树立良好的第一印象

第一印象非常重要,它有前摄作用、光环作用、定势作用等,因此大学毕业生一定要树立良好的第一印象。而要树立好的第一印象,又必须做到:衣着整洁,讲究仪表;举止得体,虚心求教;守时守信,遵纪守法;严守秘密,待人真诚。

2. 要建立和谐的人际关系

建立和谐的人际关系是十分重要的。和谐的人际关系对大学生适应社会有着积极的推动作用,它可以尽快地使人们消除陌生感,适应人际环境;可以使人们工作顺心,生活愉快;可以使人们保持心情舒畅,心理健康;可以使人们增强团结。但和谐的人际关系的建立是受多方面因素的影响的——时空接近的程度,交往频繁的程度,个性相容的程度,态度相似的程度,需求互补的程度,等等。因此,在建立人际关系时要努力做到:

- (1) 尊重他人,不要自恃清高;
- (2) 平等待人,不要厚此薄彼;
- (3) 热心助人,不要见利忘义;
- (4) 诚实守信,不要贪图虚名;
- (5) 主动随和,不要孤陋寡闻;
- (6) 律己宽人,不要心胸狭窄;
- (7) 服从领导,不要无理抗上。

3. 要积极适应社会

适应社会是指个体在社会认知和社会生活的基础上,不断调整和改变自己的观念、态度、习惯和行为等,以适应社会的要求和变化。任何社会生活中的个体,只有经过复杂的社会环境、社会文化和社会规范的观察、认知、模仿、认同、内化等一系列的学习和实践过程,才能达到对社会的能动的适应。适应的实质就是个体由自然人向社会人的转变。要主动适应社会就必须做到:

(1) 立足新岗位,树立新意识。这种意识主要是指:创新的意思,独立的意思,主人翁的意识,协作的意识,等等。

(2) 不断学习,自我完善。

(3) 把握时机,适时调整。

4. 处理好与同事之间的关系

(1) 加强与同事的交流,主动与同事合作。

- (2) 经常关心和帮助同事。
- (3) 一视同仁地对待同事。
- (4) 谨慎对待赞扬和嘉奖,当受到赞扬时,不要洋洋得意,不妨夸一夸与自己共事的同事。
- (5) 正确对待和关心同事的成绩和优点,并能经常给予真心实意的肯定和夸奖。
- (6) 欢迎同事强于自己、超过自己,勇于承认差距,虚心学习他人的长处,并以此为动力,激励自己更好地努力并奋力超过他们。
- (7) 有良好的心态,对工作中的竞争要保持一种心平气和的心态。
- (8) 不争名、不争利,当与同事一起取得成绩时,要懂得谦让,对名对利要看得淡些。

另外,当与同事有矛盾时,不要轻易地责怪、批评和抱怨别人;不在领导面前诋毁或贬低其他同事;当同事利益受损时,即使同事不在也不能幸灾乐祸,应挺身而出进行维护;不散布他人的隐私和秘密,不干涉他人的私生活;不扩大矛盾的知悉范围;对不同的意见要求大同存小异。

在校学生心理适应能力自我测试

为了帮助学生了解自己的心理适应情况,下面提供一份具体的心理小测验:每道题有三个答案,根据自己的情况选择一个。

- 1. 我最怕转学或转班,每到一个新的环境,我总要经过很长的一段时间才能适应。
A. 是 B. 无法肯定 C. 不是
- 2. 每到一个新的地方,我很容易同别人接近。
A. 是 B. 无法肯定 C. 不是
- 3. 在陌生人面前,我常无话可说,以至感到尴尬。
A. 是 B. 无法肯定 C. 不是
- 4. 我最喜欢学习新知识或新科学,它给我一种新鲜感,能调动我的积极性。
A. 是 B. 无法肯定 C. 不是
- 5. 每到一个新地方,我第一天总是睡不好,就是在家里,只要换了一张床,有时也会失眠。
A. 是 B. 无法肯定 C. 不是
- 6. 不管生活条件有多大变化,我也能很快习惯。
A. 是 B. 无法肯定 C. 不是
- 7. 越是人多的地方,我越感到紧张。
A. 是 B. 无法肯定 C. 不是
- 8. 在正式比赛或考试时,我的成绩多半不会比平时练习时差。
A. 是 B. 无法肯定 C. 不是
- 9. 我最怕在班上发言,当全班同学都看着我时,心都快跳出来了。
A. 是 B. 无法肯定 C. 不是
- 10. 即使有的同学对我有看法,我仍能同他(她)交往。
A. 是 B. 无法肯定 C. 不是
- 11. 老师在场的时候,我做事情总有些不自在。
A. 是 B. 无法肯定 C. 不是
- 12. 和同学、家人相处,我乐于采纳别人的看法,很少固执己见。
A. 是 B. 无法肯定 C. 不是

13. 同别人争论时,我常常感到语塞,事后才想起怎么反驳对方,可惜已经太迟了。

A. 是 B. 无法肯定 C. 不是

14. 我对生活条件要求不高,即使生活条件很艰苦,我也能过得很愉快。

A. 是 B. 无法肯定 C. 不是

15. 有时自己明明把课文背得滚瓜烂熟,可在课堂上背的时候,还会出差错。

A. 是 B. 无法肯定 C. 不是

16. 在决定胜负成败的关键时刻,我虽然很紧张,但总能很快地使自己镇定下来。

A. 是 B. 无法肯定 C. 不是

17. 我不喜欢的东西,不管怎么学也学不会。

A. 是 B. 无法肯定 C. 不是

18. 在嘈杂混乱的环境里,我仍然能集中精力学习,并且效率较高。

A. 是 B. 无法肯定 C. 不是

19. 我不喜欢陌生人到家里来做客,每逢这种情况,我就有意回避。

A. 是 B. 无法肯定 C. 不是

20. 我很喜欢参加社会活动,我感到这是交朋友的好机会。

A. 是 B. 无法肯定 C. 不是

评分办法:

1. 凡是单数号题(1、3、5、7……)

是: -2分;无法确定:0分;不是:2分。

2. 凡是双数号题(2、4、6、8……)

是:2分;无法确定:0分;不是:-2分。

将各题分相加即得总分。

结果分析:

35~40分:社会适应能力很强。能很快适应新的学习、生活环境,与人交往轻松、大方,给人的印象极好,无论进入何种环境,都能应付自如,左右逢源。

29~34分:社会适应能力良好。

17~28分:社会适应能力一般。当进入一个新的环境,经过一段时间的努力,基本上能适应。

6~16分:社会适应能力较差。依赖于较好的学习、生活环境,一旦遇到困难易怨天尤人甚至消极。

5分以下:社会适应能力很差。在各种新环境中,即使经过相当长时间的努力,也不一定能够适应,常常因感到与周围事物格格不入而十分苦闷。在与他人的交往中,总显得拘谨、羞怯、手足无措。



案例赏析

案例一 小F与小R的故事

某教育咨询公司是一所专业心灵成长辅导基地,案例中的小F和小R是该基地的学员。

小F,某重点大学毕业,表现为盲目的自信,对自己缺乏理性认知,严重地高估自己的能力,特别对于自己的学习能力严重夸大,曾夸口“我辅导XX同学三个月,就可以让他上清华北大”“我自己高考拿满分是绝对没问题的,做历史第一人很容易的”。找借口的习惯和唯我独尊的意识导致他在现实生活中的人际交往能力非常差。来基地后,他不屑于基地的辅导措施,曾多次反映要脱离辅导环境,认为这种辅导对自身的成长没有任何帮助。在半压力的环境下,基地给他制造挫折感教育的机会。比如,带他去卖报纸,其他学生卖了很多份的时候,他卖出的份数却很少,显然面子和虚荣心没有放下来;又如,他扬言高考自己一定能拿满分,于是老师跟他立下赌约,给他一份2006年的高考试卷(前期给了他一个月自由复习时间),按照正规的时间顺序考试,结果在第一科语文考试时,过了2个小时他一题未动,仅做了最后的作文,内容是对自我的反思。之后多次的挫折教育和系统理论引导,让他感悟到自身社会生存能力的不足。从基地毕业的时候,小F像完全变了个人,自信满满却不乏理智,为人处世有主见却不失谦卑礼让。他回家后很快就和邻居建立起良好的交往关系,这在以前是不可能的。不久之后,他也融入了社会,并展现出了自己的真正实力和价值。

小R,性格较内向,来基地前已大学毕业一年,毕业后找过两份工作,但工作经历都很短暂,其主要问题是受挫能力差、人际交往能力差、心理素质差、社会认知障碍明显,同时理想与现实的差距让他的自信心严重受挫,而且自我调整能力与应变能力相当欠缺,被家长送到基地接受辅导和培训。在基地期间,通过各种训练,其抗挫折能力与心理素质有了很大提高,意志力也明显增强。比如,老师鼓励他多与同学沟通,多上台表演等,增强了他的人际交往能力与自信心;通过一系列辅导课程,让他对自身以及对整个社会有了一个客观的认识;参加社会实践活动,让他体会到社会的真实性,有了一种感恩与珍惜现在的心态,而且有了一定的独立生存能力;户外拓展训练以及游戏等,让他敢于接受挑战、敢于接受失败,情绪管理能力也有很大的提升。相信他在以后的生活、工作中能坦然面对一切困难和挑战,实现自己的人生梦想。

案例二 青云直上:命运的主宰^①

程辉刚参加工作时是做销售,业绩虽不算特别突出,但一直属于中上等水平,这样一做就是3年。程辉在做好销售工作的时候,经常积极地做客户访问笔记,每天把客户的意见记录下来,并在后面附上自己的看法,久而久之就形成了自己独到的见解。于是他把这些意见和看法写成书面报告,呈给自己的直接上司。每次团队集会发言,他不仅见解与众不同,而且有理有据,令人信服。在做好销售工作的同时,程辉还主动帮助上司和周围的同事干活,尤其经常做自己团队中的事务性工作,上司有时也很自然地把这些活派给他做。有些好心的同事就劝他,这些又不是你分内的工作,做了不仅没有收益,还影响你的销售收入。可程辉并不太介意,继续学他的雷锋,做他的好事,而且在交流销售心得时还主动把自己的经验招数拿出来与大家共享,这在别人看来是傻子举动。后来他的上司因外部机遇调走了,而他因资格老加上原上司的极力推荐和大家的良好口碑,自然接替了原上司的工作。后来,程辉遇到过一位脾气不好、毛病比较突出的上司,而他并没有抱怨,从来不在人前议论上司的不是,而是积极、默默地配合上司的工作。这位上司后来因职工意见大、业绩上不去被公司辞退,

^① 案例来源:根据新浪网《青云直上:命运的主宰》改编。

程辉自然晋升接替了这个位子。再后来,程辉在工作中也有过外部机遇,也曾经调动过工作,但他的调动不是简单地为了挣钱多,更多是看重发展机遇,即职务上晋升。就这样,程辉在大学毕业工作8年后的刚刚而立之年,便升任某一颇具规模的公司的副总裁,主管业务市场工作,年薪数十万计。在猎头公司的眼里,程辉更是一位价值不菲的“奇货”。而当年那些认为他比较傻的“精明”之人,大多还在第一线做“资深”销售代表,而且随着年龄的增长,那些“资深”销售代表作为基层员工,其竞争优势正逐渐让位于更年轻的员工。



实践项目

实践项目一 跨越难堪——自我心理突破

【实践目标】

1. 培养在众人面前敢于讲话的能力;
2. 克服心理障碍,增强自信和勇气。

【实践内容与组织】

按照培养在众人面前敢于讲话的能力和克服心理障碍、增强自信和勇气的实践目标要求,结合学生的特点,选择设计训练项目,所选行为既要有积极意义,又确实令自己难堪。建议采用如下训练项目:

1. 在人流较多的教学楼大厅,组织学生公开宣讲,如自我推销。
2. 在校园中一个陌生人很多的场所组织公开宣讲或者需要每个人独立表演的公益或文艺活动。

3. 取得商场同意,站在商场大厅向消费者宣传消费知识或推销一种产品等。
4. 到社会上组织一些能够使每位学生受到心理训练的公益活动等。

注意:必须是在众多陌生人面前作宣讲或表演。

训练项目的具体实施步骤如下:

1. 教师根据学校所在地的实际情况,选择好实践地点。
2. 根据实践地点和实践内容,撰写好实践指导书,具体内容包括:实践的内容、知识准备、时间安排、地点安排、话题的准备、需注意的问题等。

3. 思想动员,在统一认识的基础上实地践行。

(1) 组织研讨。先让学生深切认识到心理训练的必要性,再通过潜能开发等形式首先实现认识上的突破,使学生产生强烈的参与欲望。

(2) 明确组织形式。既可以以小组为单位,每组6~8人,由学生推荐的组长主持;也可以全班集中进行。但每个人都必须当着陌生人公开宣讲。

(3) 教师协助班级主持人或组长搞好策划与设计,训练项目一定要注重实效、切实可行。由班级主持人或组长组织进行心理突破实地践行,并作详细记录(有条件的可采用录像的形式)。

(4) 教师要指导学生认真实施,并注意能够实行有效考核。教师与主持人一定要注意现场氛围的营造,使每位学生都能产生强烈的参与、表现冲动,以克服畏惧、怯场心理,真正实现自我突破。

【成果与检测】

1. 每位参加实践训练的学生写出简要报告；
2. 对每位学生的表现进行评议，并分析其成功与不足；
3. 给每位学生与小组打分。

实践项目二 组建模拟公司**【实践目标】**

1. 培养自信并勇于表达自己的能力；
2. 培养归纳与演讲的能力。

【实践内容】

根据所学知识以及对实际企业调查访问所获得的信息资料，组建模拟公司。

【实践步骤】

1. 以自愿为原则，6~8 人为一组，组建大学生模拟公司，自定公司名称。
2. 进行总经理竞聘，每个人以“我要做一个什么样的管理者”为题，发表竞聘演讲（要有发言提纲）。对总经理竞聘演讲提供如下建议思路：

（1）基本内容结构。第一，竞聘目的与原因；第二，本人简介与条件优势；第三，目标承诺；第四，工作思路、经营战略及实现目标的举措。

（2）把握要领。第一，认真分析主客观条件，研究竞聘态势，做到知己知彼；第二，研究选民心理，投其所好，满足需要，争取民心；第三，为自己科学定位，树立有魅力的自身形象。

3. 投票选出公司总经理，完成模拟公司的初步组建。
4. 选举形式可采用“用手投票”与“用脚投票”等多种形式。

【成果与检测】

1. 班级组织一次交流，每个公司推荐两名成员发表竞聘演讲；
2. 由教师与学生对各公司组建情况（含竞聘提纲）进行评估打分。

【作 业】**一、小组公司建立设计**

1. 拟建公司名称及业务范围；
2. 本人行动设计与竞选提纲；
3. 小组竞选活动评价。

二、公司人员招聘

1. 活动时间、地点；
2. 本组招聘宣传计划与实施安排；
3. 招聘工作评价。

第二章 创新与应变能力

创新与应变能力是当代人应当具有的基本能力之一。每个人的创新与应变能力都不尽相同,出现这种差异,一方面可能有先天的因素,如多血质的人比黏液质的人应变能力高些;另一方面也可能有后天的因素,如长期从事紧张工作的人比工作安逸的人应变能力高些。在工作、学习和日常生活中,我们应努力培养良好的创新与应变能力。



相关理论知识链接

一、创新与应变能力的内涵

创新与应变能力,是指人应具备的创新精神、创新思维、创新方法,以及能动适应环境、应付紧急或突发事件等的能力。创新对国家来讲,是一个国家的灵魂,是前进的动力、发展的希望;对于个人来讲,是一种观念的变革、行为方式的拓展,是否定自我、超越自我的重要途径。没有敢于创新的精神,只沿袭别人的老套,一味地“萧规曹随”,于国家、于民族,就不会矗立于世界之林;于个人,就不能成为能人,而只能成为因循守旧、不断重复的匠人。

要正确理解创新与应变能力,需要注意以下两点:

(1) 创新是一种知识的创造、转换和应用的过程,不能简单地理解为“创造新东西”,它具有特定的经济学内涵,是一种具有经济和社会导向的行为。应变是应付突然发生的情况的行为。

(2) 创新与应变能力就是运用非常规的思路,采用他人不曾用过的方法处理常规问题和突发问题。

二、创新思维的形式

创新思维的活动过程一般包括酝酿期、豁朗期及验证期三个阶段。其中,在酝酿期,主要依靠分析、综合、归纳、演绎、比较、外推、类比等逻辑思维方法,对复杂的创新思维信息进行选择;在豁朗期,主要依靠想象、灵感、直觉及顿悟等非逻辑思维方法,对创造性思维目标进行突破,突破就是打破旧的观念、理论与方法、手段的局限性;最后的验证期,是创新的实现阶段,是选择与突破的最终目标和归宿。

创新思维包括横向思维、求异思维、想象思维、发散思维和直觉思维等形式。

1. 横向思维

横向思维能使我们摆脱旧有的思维模式和思维习惯,有助于我们寻找尽可能多的不同的解决问题的途径和思路。它可作为纵向思维的对立方式,博诺教授曾说过,纵向思维是要把同一口井继续挖深,横向思维则是要试试其他位置。从营销的角度看,横向思维好比不同营销手段的运用等。