



行銷工具書



王介良行銷管理顧問有限公司

行銷工具書

上册

王介良行銷管理顧問有限公司

行銷工具書 (I)

出版者：王介良出版社

地 址：台北市松江路2號7樓之1

發行人：王介良

編 著：王介良

電 話：(02)5616419

郵政劃撥：1334613-1

王介良行銷管理顧問有限公司

實 價：I、II兩冊共新台幣5,000元

電腦打字排版：啓林印刷有限公司

印刷所：啓林印刷有限公司

台北市金山南路一段77號3樓

電話：(02)3411932

初 版：中華民國78年12月1日

再 版：中華民國79年12月1日

行政院新聞局核准登記證：局版台業字第4348號

版權所有 翻印必究

序 文

本公司是專業於「行銷」的企管顧問公司。輔導過的廠商涵蓋消費品、工業品、高科技業、商店與服務業，共有51種行業。

一年前，本公司顧問群著手將多年的輔導精華，結合51種行業的行銷特色，彙編成此套「行銷工具書」。

本書並非傳統理論性或美、日翻譯書籍，而是針對台灣市場特性，提供中小企業目前最迫切需要的「行銷實務」。其所有內容均經成功的實戰驗證，直接套用，即可得到本公司顧問群親自輔導相同的效果。

為使本書效果完全發揮，特增闢「行銷問題索引」，整理出台灣企業界特有的「行銷問題點」55題，同時提供扼要答案及本書詳細內容之頁數索引，使讀者得心應手，徹底發揮工具書的功能。

本公司有信心，此套「行銷工具書」將與您並肩作戰、聯手出擊，使您的智慧與經驗得以盡情發揮。

王介夏行銷管理顧問有限公司 謹識

中華民國七十八年十二月一日

11/10/88

目 錄

上册

1 顧問輔導精華篇

1.1 「年度營業計劃」	1
● 如何應用「目標管理」來做好「年度營業計劃」	2
● 範例(1) 天王汽車音響公司78年度營業計劃	4
● 範例(2) 天王磁磚公司78年度營業計劃	8
● 範例(3) 天王樹脂公司78年度營業計劃	14
● 範例(4) 天王冷凍食品公司78年度營業計劃	18
● 範例(5) 天王電子公司78年度營業計劃	22
1.2 行銷診斷	26
● 行銷診斷報告書	27
● 範例(1) 天王化工公司行銷診斷書	30
● 範例(2) 天王醫療器材公司行銷診斷書	36
● 範例(3) 天王內衣公司行銷診斷書	40
1.3 「標準推銷話術」	44
● 何謂「標準推銷話術」	45
● 第一類：介紹本公司	46
● 第二類：說明產品	47
● 第三類：拒絕之說服	49
● 第四類：價格	51
● 第五類：收款	54
● 第六類：客戶抱怨	55

● 第七類：公司政策	58
1.4 「客戶ABC分析」	61
● 「客戶ABC分析」與「營業管理」	61
附表一：天王公司花蓮分公司六月份客戶ABC分析表	65
附表二：天王公司各分公司六月份客戶ABC分析一覽表	66
1.5 年度全國經銷商大會暨新產品發表會必備工具	67
● 行銷手冊	67
一回顧去年家電產品市場	67
二瞻望今年家電產品市場	68
三今年天王牌新產品介紹	69
四成功的商店經營管理與佈置	72
五販賣技術	75
六售後服務	81
七廣告促進	85
1.6 成立公司的大腦—行銷企劃部	88
● 行銷企劃部門職掌（消費品）	89
● 行銷企劃部門職掌（工業品）	91
● 中小企業如何成立行銷企劃部門	94
● 行銷企劃部檔案種類	95
● 行銷企劃人員試題題庫	96

2 產品策略

2.1 新產品作業流程	100
● 代理進口新產品作業流程	101
● 代理進口新產品作業流程（醫療器材公司）	102
● 委託 OEM 工廠製造新產品作業流程	104
2.2 新產品上市計劃	105

● 新產品上市計劃之架構（醫療器材公司）	106
附件：新產品潛在客戶追蹤表	107
● 新產品上市前專案研究	108
● 如何辦好新產品發表會	109
● 向經銷商發佈新產品上市有關事宜（天王飲料公司）	110
2.3 產品策略的三大絕招	112
● 使業績敗部復活與後來居上的靈丹妙藥—「產品差別化策略」	113
● 企業如何多角化經營？—運用「產品多樣化策略」	115
● 賣合適的產品給合適的顧客—	
—如何在台灣市場成功地運用「市場區隔策略」	117

3 價格策略

3.1 價格結構	122
● 訂價表	122
3.2 非價格競爭策略	123
3.3 價格穩定辦法	124
● 防止削價轉售辦法（Ⅰ）	125
● 防止削價轉售辦法（Ⅱ）	126
● 防止削價轉售辦法（Ⅲ）	127

4 銷售通路策略

4.1 「專售陳列櫃」設置辦法	132
● 「美容沙龍專櫃」設置辦法	133
● 經銷店「專售陳列櫃」設置辦法	136
● 「菜市場火腿專櫃」設置辦法	137
4.2 如何要求業務員開拓新客戶	140
● 業務員開拓新客戶獎勵辦法（Ⅰ）	141

● 業務員開拓新客戶獎勵辦法（Ⅱ）	143
4.3 銷售通路的整理整頓	146
● 開拓新經銷店企劃案（天王家電公司）	147
一、銷售通路產生問題	147
二、如何打開銷售通路	148
三、採「零售店系列化」	148
四、「零售店系列化」的好處	148
五、「零售店系列化」施行原則	149
六、擬開拓鄉鎮名單	149
七、新開拓經銷店之應徵資格	150
八、爭取開拓目標	151
附件：開拓新經銷店競賽辦法	152
● 經銷商設立須知（天王飲料公司）	154
● 針對經銷店 NET 制（天王家電公司）	156
● 如何打擊水貨	158
● 多層化的新銷售通路	160

5 針對經銷商促銷

5.1 針對經銷商促銷之基本原理	162
5.2 經銷商「年度獎勵」辦法	165
● 天王音響公司73年度經銷商獎勵辦法	166
(一) 付現獎勵	166
(二) 季業績獎勵	167
(三) 陳列獎勵	167
● 天王家電公司74年度經銷商獎勵辦法	170
(一) 年度進貨達成獎勵	170
(二) 進貨促進獎勵	171

(三)專售獎勵·····	172
(四)月份成長獎勵·····	172
(五)壓克力招牌電費補助·····	173
(六)付款獎勵·····	173
(七)不動產抵押獎勵·····	174
(八)不二價保證金·····	174
● 天王牌進口家電公司75年度經銷商獎勵辦法·····	176
(一)進貨獎勵·····	176
(二)抵押獎勵·····	178
(三)車輛廣告補助金·····	178
(四)車輛噴漆補助金·····	178
(五)廣告及促銷用品供應·····	179
(六)廣告刊登·····	179
● 天王冷氣機公司76年度經銷商獎勵辦法·····	180
(一)早期訂貨獎勵·····	180
(二)大批訂貨獎勵·····	180
(三)年度累計台數獎勵·····	181
(四)提供抵押金額·····	181
(五)遊覽日本獎勵·····	182
● 天王廚具公司76年度經銷店協力獎勵辦法·····	183
(一)業績協力獎勵·····	183
(二)市場秩序協力獎勵·····	183
(三)業績成長協力獎勵·····	184
(四)產品種類協力獎勵·····	184
(五)財務協力度·····	184
(六)經銷商聯誼會出席率·····	184
● 天王廚具公司76年度縣市經銷商獎勵辦法·····	185
76年度縣市經銷商達成獎勵辦法·····	185

76年度縣市經銷商協力獎勵辦法	186
76年度縣市經銷商其他獎勵及補助辦法	188
● 天王廚具公司77年度縣市經銷商獎勵辦法	190
77年度縣市經銷商達成獎勵辦法	190
77年度縣市經銷商協力獎勵辦法	192
77年度縣市經銷商營業人員教育訓練和經銷店經營講習辦法	194
77年度縣市經銷商短期促銷辦法	194
77年度縣市經銷商補助金發放辦法	195
● 天王家電公司78年度經銷商獎勵辦法	196
(一)累積進貨折讓	196
(二)專售獎勵折讓	197
(三)成長獎勵折讓	197
(四)抵押折讓	198
(五)付款折讓	198
● 天王家電公司農會進貨獎勵辦法	200
● 天王冷氣機農會銷售獎勵辦法	202
● 加盟店獎勵辦法	203
● 專售店獎勵辦法	204
● 經銷店提前付款獎勵辦法	206
● 新客戶付款優待辦法	207
5.3 經銷商「短期促銷」辦法	208
(採獎品式)	
● 摸彩大特賣	210
● 鴻運金幣獎勵促銷辦法	211
● 週年慶促銷辦法	212
● 愛國獎券對獎促銷辦法	214
● 聯歡晚會暨抽獎促銷辦法	216
● 主力產品促銷辦法	218

● 摸彩促銷辦法	219
● 天王公司屏東區經銷店短期促銷辦法	221
● 10萬元組合切口促銷辦法	222
(採獎勵金方式)	
● 經銷店「店面陳列」獎勵辦法	224
附件：經銷店陳列狀況檢評表	225
● 零售店大特賣	226
● 大型客戶單一產品短期促銷辦法	227
● 暢銷品特價大優待	229
● 單一產品短期促銷辦法	231
● 經銷商年底衝刺促銷辦法	232
● 業績成長獎勵+業績累計獎勵	234
● 新產品(濾水器)上市鋪貨獎勵辦法	236
● 大家樂	238
● 出清不再生產機型庫存之促銷辦法	239
(採旅遊方式)	
● 甄選經銷店老闆娘日本旅遊促銷辦法	240
● 天王牌329酬賓大旅遊	242
● 天王之友—綠島、蘭嶼環島旅遊	244
5.4 分期付款	245
● 家電經銷店推介分期付款獎勵辦法(Ⅰ)	246
● 家電經銷店推介分期付款獎勵辦法(Ⅱ)	248
● 家電經銷店推介機關團體分期付款獎勵辦法	250
● 支援經銷店辦理分期付款辦法	251
附件：經銷店辦理分期付款資金支援申請程序	253
5.5 經銷商聯誼會	255
● 天王公司經銷商聯誼會章程	256
● 天王公司75年度經銷商聯誼會實施辦法	258

● 天王公司75年度經銷商聯誼會促進辦法	260
● 舉辦經銷店老闆娘研討會	264
● 流行服飾資訊展（天王服飾圖書公司）	266
● 歐洲服裝設計師作品展（天王服飾圖書公司）	267
● 工廠自動化聯誼會簡章（天王自動化公司）	268
5.6 對經銷商支援辦法	270
● 經銷店促銷活動「相對基金」支援辦法	271
附件一：經銷店促銷活動費用明細表	275
附件二：經銷店促銷活動計劃書	276
● 經銷店急難支援辦法	277
● 總公司輔導經銷店「技術服務」獎勵辦法	279
● 經銷店「店面裝潢」補貼辦法	282
● 經銷商購置營業用車輛優惠辦法（I）	283
附件一：契約書	285
附件二：經銷商購置營業用車輛申請書	287
● 經銷店購置營業用車輛獎勵辦法（II）	288
附件一：契約書	292
附件二：77年度經銷店購置車輛獎勵申請書	294
附件三：授權書	295
● 車輛補貼及車輛噴漆補貼辦法	296
● 新產品「免費試飲」與「隨貨贈送」辦法	297
● 花車巡迴廣告企劃案（I）	298
● 東部地區花車巡迴廣告企劃案（II）	302

6 市場調查

6.1 市場調查	306
● 如何自己做簡易有效的市場調查	307

● 營業人員如何做市場調查	309
● 市場前鋒隊蒐集整理的情報資料	310
● 廣告公司針對客戶產品之市場調查及行銷資料之服務項目	311
6.2 市場問卷調查表	313
● 觀察徵信調查表	314
● 產品市場調查報告表	316
● 電視廣告效果調查問卷（天王牌磁磚）	317
● 電視及音響偏好調查表	319
● 瓦斯管問卷調查表	321
● 牛仔店銷售童裝牛仔褲調查表	323
● 消費者行為問卷調查表（Ⅰ）	324
● 消費者行為問卷調查表（Ⅱ）	330
● 消費者行為問卷調查表（Ⅲ）	331
● 市場行情調查表（天王染料公司）	335
6.3 市場調查報告	336
● 磁磚市場調查報告	337
一、研究目的	337
二、研究項目	337
三、研究樣本	338
四、研究地區	338
五、內容報告	338
六、基本資料	348
七、結 論	348
● 天王家電公司手提電視機市場調查報告	349
一、調查目的、方法、範圍、樣本組成	349
二、調查結果	352
● 都市家庭家電產品消費行為調查報告	357
一、結論及建議	358

二調查目的·····	362
三調查方法·····	363
四調查結果分析·····	365
6.4 新產品上市市場調查·····	393
● 天王家電公司擬進口冷氣機在台上市所作的消費者調查問卷·····	394
● 開發新產品經銷店調查問卷（Ⅰ）·····	401
● 開發新產品經銷店調查問卷（Ⅱ）·····	403
● 家電新產品開發評價表（Ⅰ）·····	404
● 食品新產品開發評價表（Ⅱ）·····	406
● 伸縮牛仔褲試銷之調查報告·····	407
6.5 競爭廠牌（商店）情報收集·····	411
● 競爭廠商調查表·····	412
● 競爭廠牌價格調查表·····	413
● 競爭廠牌調查表（汽車音響）·····	414
● 競爭商店比較表·····	415
● 調查新成立競爭廠牌之間卷（天王飲料公司）·····	416
● 針對競爭廠牌（西菱牌手提收錄音機）資料收集報告（Ⅰ）·····	418
● 針對競爭廠牌（快樂牌手提收錄音機）資料收集報告（Ⅱ）·····	422
● 高雄地區各廠牌手提收錄音機資料收集報告（Ⅲ）·····	424
6.6 中間商市場調查·····	431
● 磁磚中間商意見調查·····	432
● 汽車材料經銷商意願調查表·····	439
● 推出副品牌經銷店問卷調查表·····	441
● 錄影機經銷商問卷調查表·····	445
● 家電公司經銷店意見反應調查·····	449

7 廣告與公共報導

7.1	廣告作業	466
	● 廣告企劃流程圖	467
	● 廣告公司一般作業及收費標準	468
	● 廣告公司針對專戶之服務項目	473
	● 不透過廣告公司，由公司自行製作廣告之作業流程	474
	● 電視廣告影片（CF）之作業流程	475
	● 如何確保製作一支好的電視廣告影片（CF）	476
	● POP 廣告	478
	● 以報紙雜誌廣告拓展禮盒市場（I）	481
	● 以 DM 函拓展禮盒市場（II）	483
	● 王介良行銷管理顧問公司寄給廠商的 DM 函（I）	484
	● 王介良行銷管理顧問公司寄給廠商的 DM 函（II）	487
	● 經銷商購買廣告物品辦法	490
7.2	廣告企劃案	491
	● 天王寶石公司78年度廣告企劃案	492
	一消費者分析	492
	二競爭市場分析	495
	三行銷策略	496
	四廣告表現	498
	五PR、EVENT、SP 策略	501
	六媒體計劃	504
	● 天王牌牛仔褲年度廣告計劃	507
	一企業地位探討	507
	二消費傾向分析	508
	三廣告戰略	510
	四促銷活動	512
	五媒體策略	512
	六建議事項	513

● 新娘廣場活動企劃書	514
一前言	514
二活動時間及地點	515
三活動訴求對象	515
四活動階段、目的及策略	516
五新娘廣場系列活動節目表	517
六媒體運用及預算編排	518
七廠商參加辦法及享受權益	519
八廠商參加本活動有利點	520
九廣告表現	522
十結語	523
附件：協辦廠商契約書	524
● 天王牌手提收錄音機年度廣告企劃案	525
一商品特性與市場現狀	525
二機會點與問題點	530
三廣告戰略	531
● 天王牌「影」美顏皂上市廣告企劃案	534
一市場動態	534
二消費者分析	537
三問題點與機會點	539
四市場定位	540
五商品概念	540
六市場戰略	541
七廣告戰略	541
八傳播戰略	541
九表現戰略	542
十廣告階段	543
十一媒體戰略	543

ㄅ廣告執行階段.....	544
ㄅ廣告總預算分配.....	547
● 美國天王牌汽水在台上市廣告企劃案.....	548
一飲料業市場概況.....	549
二天王汽水之企業背景及其商品特點.....	555
三天王汽水在台銷售之問題點及機會.....	555
四天王汽水之市場目標.....	556
五天王汽水之商品 CONCEPT 結構	556
六天王汽水廣告企劃.....	557
七天王汽水廣告計劃過程圖.....	565
八建議事項.....	566
● 天王牌磁磚78年度廣告企劃案.....	567
一廣告策略.....	567
二創意策略.....	569
三媒體計劃.....	570
四新聞稿.....	572
7.3 四兩撥千斤，威力無比的行銷秘密武器——公共報導.....	574