



北京市高等教育精品教材立项项目

市场调查

简明 金勇进 蒋妍 编著

MARKETING RESEARCH

北京市高等教育精品教材立项项目

市 场 调 查

简 明 金勇进 蒋 妍 编著

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

市场调查/简明等编著.

北京:中国人民大学出版社, 2005

北京市高等教育精品教材立项项目

ISBN 7-300-06367-5

I. 市…

II. 简…

III. 市场-调查-高等学校-教材

IV. F713.52

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 018846 号

北京市高等教育精品教材立项项目

市场调查

简 明 金勇进 蒋 妍 编著

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511239 (出版部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京东方圣雅印刷有限公司

开 本 787×960 毫米 1/16

版 次 2005 年 4 月第 1 版

印 张 22.25

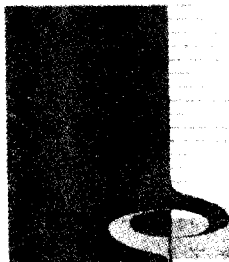
印 次 2005 年 4 月第 1 次印刷

字 数 452 000

定 价 27.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



前 言

随着我国市场经济体制的完善,各行各业对市场调查的依赖性不断增强,对市场调查方法与技术的科学性、实用性的要求也越来越高。

目前,有关市场调查的专业书籍已经有许多版本,大体上可以分为两种类型。一种类型是以介绍市场调查的基本方法为主,将市场调查作为一种工具交给读者,读者可以结合自己的领域进行运用;另一种类型是以企业经营管理中需要通过市场调查处理的主要问题作为主题,介绍市场调查方法和技术如何运用于这些方面。前一种类型的书很多,后一种类型的书却是凤毛麟角。

我在多年的教学过程中发现,学生仅以前一种类型书籍作为教材学习了市场调查的基本方法后并不能顺利地将其运用于现实课题。我亲自主持了企业委托的数十个市场调查项目后更深刻地体会到,市场调查是一门实践性很强的学问,学生要将方法运用于实际还需要专门的训练,市场调查基本方法如何同企业经营管理现实需要相结合,本身就应成为市场调查课程的重要内容。

基于这样的认识一直希望编写一本更为实用的教材。本书编写者在参考了大量参考文献的基础上,结合自己的教学、科研、调查项目实践经验,对市场调查方法与技术教材编写进行了新的尝试。本书主要有如下特点:

1. 市场调查基本方法与运用方式相结合。本书第1~9章对市场调查基本方法与技术进行了系统的介绍,在基本方法的介绍中突出了运用的条件和背景。第10~14章则集中介绍市场调查基本方法与技术在企业战略研究、产品研究、广告研究、价格研究和满意度研究中的运用方式。

2. 市场调查理论与调查实务相结合。本书在详细介绍市场调查理论的同时,也兼顾



了市场调查实操性的知识,如调查时机的选择、市场调查项目招投标、访问过程的质量监控、数据编码录入等市场调查必须面临而常常因为理论性不强而被忽略的内容。

3. 调查技术与计算机的结合。借助计算机进行调查数据分析是市场调查得以广泛应用的重要条件。本书介绍了在市场调查中最常用的 SPSS、SAS、STATISTICA 等三种统计分析软件的使用方法。

本书各章都有小结,对章内内容进行概括,便于教师把握教学重点。同时各章还配有思考题,帮助学生通过练习加深认识。在选择思考题时,我们特别注意了新颖性和实用性,有些来自于编写者近期参与的真实调查项目。

本书可以作为统计、经济管理和财经等专业学生学习市场调查的教材,也可以作为市场研究人员、营销人员、经营管理人员的工具书。

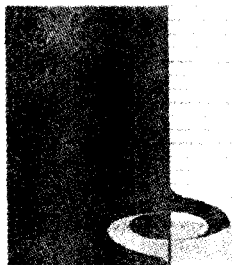
本书由简明和金勇进博士、蒋妍博士共同编写。简明编写第 1、4、11、12、13、14 章,并负责书稿的组织和全书最后的总纂,金勇进编写第 2、3、6、7 章,蒋妍编写第 5、8、9、10 章,锁磊、王静、蔡宏艳、李莉同学收集了许多有用的资料并参加了部分章节初稿的写作。

要特别感谢全国市场研究行业协会副会长柯惠新教授,她认真审阅了全部书稿并提出了许多宝贵的意见。感谢教育部应用统计研究中心提供的研究条件。感谢北京市教委将本书作为北京市高等教育精品教材立项项目。感谢中国人民大学出版社为出版本书给予的大力支持。

尽管我们作出了最大努力和尝试,期望能奉献给读者一本满意的教材,但书中仍会有一些缺陷,欢迎读者和同行提出宝贵意见。市场调查教材需要不断用新鲜的案例来充实,我们也恳请实际应用领域的读者能够贡献你们的经验并参与讨论,我们将在 <http://www.ccsicom.com> 开设市场调查方法专题空间,您的批评或建议也可发送到 ccsi@ccsi-com.com,我们将不胜感激。

简 明

2005 年 4 月于中国人民大学



目 录

第一章 市场调查总论	(1)
第一节 什么是市场调查.....	(1)
第二节 市场调查的作用.....	(3)
第三节 市场调查的时机.....	(4)
第四节 市场调查的类型.....	(6)
第五节 市场调查行业的发展.....	(9)
第六节 市场调查行业的道德问题	(11)
小结	(13)
思考题	(13)
第二章 市场调查过程	(14)
第一节 确定调查问题	(15)
第二节 设计调查方案	(19)
第三节 数据的采集	(21)
第四节 数据的处理与分析	(24)
第五节 拟写调查报告	(26)
小结	(30)
思考题	(30)
第三章 调查方案设计	(31)
第一节 概述	(31)



第二节	调查方案的内容	(33)
第三节	调查方案的投标	(38)
小结		(43)
思考题		(44)
第四章	调查方法	(45)
第一节	文案调研法	(45)
第二节	焦点小组访谈法	(50)
第三节	深层访谈法	(53)
第四节	德尔菲法	(56)
第五节	头脑风暴法	(58)
第六节	投影技法	(59)
第七节	观察法	(61)
第八节	实验法	(66)
第九节	面访调查	(70)
第十节	电话调查	(73)
第十一节	邮寄调查	(75)
第十二节	媒体调查	(77)
小结		(78)
思考题		(79)
第五章	问卷设计	(80)
第一节	概述	(80)
第二节	问卷设计流程和技巧	(83)
第三节	量表设计	(94)
第四节	问卷测试	(100)
小结		(102)
思考题		(103)
第六章	抽样设计	(104)
第一节	概述	(104)
第二节	概率抽样方式	(107)
第三节	非概率抽样方式	(113)

第四节	抽样中的误差问题	(116)
第五节	样本量的确定	(119)
	小结	(123)
	思考题	(123)
第七章	调查的实施	(125)
第一节	调查前的准备	(125)
第二节	调查员的培训	(129)
第三节	现场调查的质量控制	(133)
	小结	(138)
	思考题	(138)
第八章	调查资料的整理	(139)
第一节	调查问卷的回收及审查	(139)
第二节	调查资料的编码与录入	(144)
第三节	调查数据的清洁和预处理	(153)
	小结	(158)
	思考题	(158)
第九章	调查资料的统计分析	(160)
第一节	概述	(160)
第二节	统计分析方法Ⅰ——描述统计	(163)
第三节	统计分析方法Ⅱ——推论统计	(173)
第四节	统计分析方法Ⅲ——多元统计	(178)
第五节	常用统计分析软件简介	(191)
第六节	调查结果的展示	(198)
	小结	(209)
	思考题	(209)
第十章	战略调研	(211)
第一节	竞争者调研	(211)
第二节	市场细分调研	(217)
第三节	产品定位调研	(227)



小结	(235)
思考题	(235)
第十一章 产品调研	(236)
第一节 产品的概念	(236)
第二节 产品创意测试	(241)
第三节 产品测试	(246)
小结	(256)
思考题	(257)
第十二章 广告调研	(259)
第一节 文案调研	(260)
第二节 媒介调研	(269)
第三节 广告效果调研	(275)
小结	(284)
思考题	(285)
第十三章 价格调研	(287)
第一节 价值导向定价	(287)
第二节 价格测量	(290)
第三节 定价的竞争分析	(302)
第四节 捆绑定价分析	(306)
第五节 定价的心理分析	(311)
小结	(315)
思考题	(316)
第十四章 满意度调研	(317)
第一节 基本理论与概念	(317)
第二节 定性研究方法	(319)
第三节 定量研究方法	(326)
小结	(341)
思考题	(343)
参考文献	(344)

第一节 什么是市场调查

一、市场的含义

一般人所说的市场，是指买卖双方聚集在一起进行交换活动的场所，如菜市场、超级市场、小商品市场等等。经济学的市场概念则是指一切交换关系的总和，如房地产市场、人力资源市场、资本市场等等。市场营销中的市场既不是一般人所说的市场，也不同于经济学的市场，而是指由一切具有特定需求或欲求并且愿意和可能进行交换来使需求和欲求得到满足的潜在顾客所组成的消费者总体。

二、市场营销体系

从营销的观点来看，卖方构成产业，买方则构成市场。图 1—1 描述了产业和市场的关系，卖方和买方通过四个流程连接起来。卖方把商品、服务以及营销信息（广告、促销）传送到市场；反过来，它们又从市场中收集到货币和市场信息。图 1—1 中内圈表示商品、服务与货币的交换，外圈表示信息的交换。

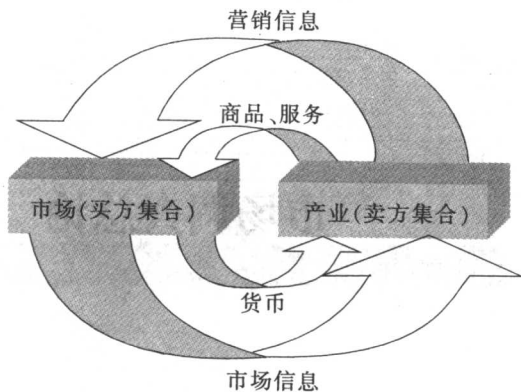


图 1—1 产业和市场的关系图

三、市场调查的概念

市场调查就是为了满足营销需要而进行的调查活动，市场调查有狭义和广义的两种理解。狭义的市场调查仅指对消费者的调查，了解购买、消费等各种事实、动机和偏好。广义的市场调查则是指针对营销过程的每一阶段，对消费者、营销环境、市场运行状态、营销效果等进行调查。

随着我国市场经济的健全和发展，特别是在加入 WTO 后我国经济全面融入世界经济，企业间的竞争进一步加剧，准确、全面的市场和市场环境信息成为企业作出科学决策的基础，从而决定着企业的兴衰。现代商战已呈多元化形态，狭义的市场调查已经不能满足企业的需求，从企业的实战需求来说，倾向于从广义角度理解市场调查，因此本书采用广义市场调查概念。所谓市场调查，就是指运用科学的方法收集、整理、分析商品或服务在从生产者到达消费者的过程中所发生的有关市场营销情况的资料，从而掌握市场的现状及其发展趋势，为企业进行决策提供依据的信息管理活动。

市场调查通过信息把消费者、顾客和公众与商家联系在一起，有利于消费者和商家之间的双向交流。市场调查所得的信息用于识别和定义市场营销中的机会和问题；制定、改进和评估营销活动；加深对营销过程的理解；加深对能使具体的市场营销活动更为有效的途径的理解。

第二节 市场调查的作用

市场营销的重点在于识别和满足顾客的需求。营销经理为了确定顾客需求,实施以满足顾客需求为目的的营销策略与计划,需要有关顾客、竞争对手以及市场上其他有关方面的信息。

市场调查的任务是判断信息需求,并向管理层提供相关、准确、可靠、有效和及时的信息。

营销经理要对许多最终影响营销成功的因素进行控制,为了作出恰当的决策,管理者应当及时获取制定决策所需的信息。市场调查就是提供这种信息的一个主要渠道。

随着时间的推移以及消费者和企业所处的生存、工作、竞争和制定购买决策的环境的变化,企业必须对营销组合进行调整。市场调查是了解外部环境的一种关键手段。了解外部环境不仅有助于企业改变目前的营销组合,而且有助于识别新的市场机会。

市场调查在营销系统中扮演着两种重要角色。首先,它是市场情报反馈过程的一部分,向决策者提供关于当前营销组合有效性的信息和进行必要变革的线索。其次,它是探索新的市场机会的基本工具。

市场调查有三种功能:描述、诊断和预测。它的描述功能是指收集并陈述事实。例如,某个行业的历史销售趋势是什么样的?消费者对某产品及其广告的态度如何?调研的第二种功能是诊断功能,指解释信息或活动。例如,改变包装后销售会产生什么影响?最后一种功能是预测功能。例如,企业如何更好地利用持续变化的市场中出现的机会?图1—2也许有助于理解市场调查的作用。市场调查的作用主要有:

第一,通过市场调查,了解市场总的供求情况,据以调整、确定企业的发展方向。

第二,通过市场调查,企业可以进行准确的市场定位并按照消费者的需要组织生产和销售。消费者的需求多种多样,而且会发生变化。企业只有通过市场调查,才能了解和掌握消费者的需求变化情况,进行准确的市场定位,并按消费者的需求组织生产和销售。

例如,美国福特汽车公司开办了一个市场调查诊所,对自己的新车型设计进行检验。该所邀请客户在预定的路线上驾驶新汽车。同时,派一位受过训练的调查人员坐在驾驶人员的旁边,记录驾驶员对汽车的全部反应。驾驶结束后,给每一位参与者一份长达6页的调查问卷,询问参与者对汽车每一部分优缺点的评价。通过参与者提供的信息,福特汽车公司就可以了解到消费者对其新车型的反应,然后进行适当的改进,使之更受目标消费者的欢迎。

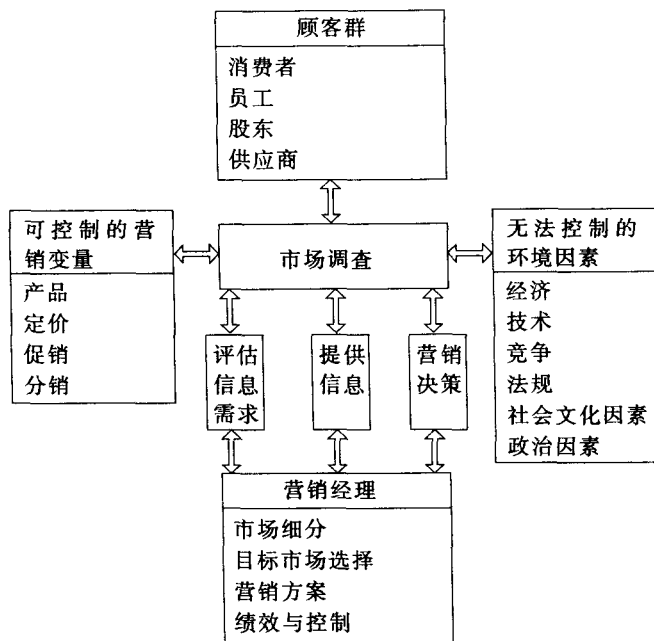


图 1—2 营销调研的作用

第三,通过市场调查,可以发现市场机会并促使企业开发新产品。企业为了在竞争中处于主动的地位,必须不断地寻找新的经济增长点。随着科学技术的进步,新技术、新工艺不断涌现,新产品不断上市。企业只有通过市场调查,分析产品处在市场生命周期的哪个阶段上,并分析市场空缺,才能确定在什么时候开发研制、生产和销售新产品,以满足消费者的需求,把握市场机会,使企业在市场竞争中处于不败之地。

通过市场调查,充分发挥广告的作用,以促进商品销售。通过市场调查,企业可以了解到采用哪种广告媒体最适合宣传自己的商品,以便选择一种恰当的广告媒体,达到更好的宣传效果,以促进商品的销售。

第三节 市场调查的时机

一、开展市场调查的时机

作出正确经营决策的前提是掌握充分的市场信息。获取市场信息的方法多种多样,市

场调查是获得市场信息的重要方法。各种获取市场信息的方法具有不同特点和使用前提,采用不同方法的成本也不相同。相对于实验法和观察法来说,以收集一手信息为主体的市场调查方法具有较高的成本,所以,根据企业营销需求,合理安排市场调查是一项专业性很强的工作,一般来说如下时机可实施市场调查。

(一) 决定推出某种产品之前

现在的生产是以需求为导向的生产,因此,任何一个企业在决定制造某种产品之前,必须对潜在的市场做全面的了解,然后根据市场的需求制定有的放矢的生产计划,生产消费者想要的能卖得出去的产品。

(二) 产品推向市场之后

产品推向市场之后,一般在6个月左右开展评价市场调查,调查的侧重点包括:消费者对产品的认知度、关注度以及产品信息传播效果;营销网络进一步扩展方式、营销体系的管理模式;可以使企业觉察到市场的变化,了解消费者对本企业经营的产品品种、数量、质量、价格、规格等方面的具体要求。由此制定产品的经营方法和策略建议,做到按消费者需求组织生产。此外,市场调查可以帮助企业及时发现市场营销机会或问题,找出问题产生的原因,评价市场营销计划的合理性和实施的有效性,了解竞争对手及制定正确的竞争策略,估计目前的市场及预测未来的市场等。

(三) 以新产品代替老产品之前

在某产品推向市场一段时间后,企业若想开发新产品以代替老产品,也要先进行市场调查,这是因为,企业生产或经营什么新产品、在什么时间、用什么样的新产品、以什么方式来替换老产品等,都要根据市场需求情况决定。

新产品开发是一种风险性投资,开发费用一般占企业销售额的3%~5%左右,有的企业甚至达到10%以上。企业投入巨资开发出的产品是否适销对路,是否被消费者认可,还是一个未知数。所以,在新产品开发项目确定后,应对如下问题进行市场调查:开发的新产品目前有没有竞争对手、竞争市场的构成、顾客对产品的满意度、消费者的需求特点、市场份额、细分市场的可能性如何、新产品的市场空间有多大、开拓市场的难度如何、培育市场的周期多长、新产品上市后跟进企业有哪些、开发投资规模等等。企业对这些信息系统分析、评估并量化为实施过程中的监控指标,就能最大可能地保证新产品开发的成功率。

二、何时不宜开展市场调查

市场调查对于企业的经营决策和营销决策至关重要,但并非做任何决策都一定要做市场调查,企业需要考虑每次的市场调查是否值得做。考虑的基本因素是市场调查所需的费



用和市场调查可能带来的收益,另外还有以该项决策的重要程度、需要的信息及相应的市场调查的规模和方式、市场调查所需的时间等等。在下述情况下,最好不要做市场调查。

(一) 调查成本超过收益

如果与特定决策相关的信息可以随时免费得到,相信每位管理者都会接受。不过这种情况几乎不存在,事实上,管理者可能不愿意为得到信息而付出太多的金钱或者等待太长的时间。获取调查信息的意愿取决于管理者对信息的质量、价格以及时效的认识,只有当信息的预期价值大于获取这些信息的成本时,调查才应当进行。

(二) 缺乏资金

由于缺乏资金而不进行调查的情况有两种。第一种情况,一个组织可能缺少正常开展调查所需的必要资金。如果一个项目要求样本达到 800 个被调查者,但预算只允许调查 50 个人,那么就很难保证信息的质量。第二种情况,一个组织或许能够提供调查的资金,但是没有足够的资金去实施由调查所产生的任何决策。有时,小企业尤其缺乏创造有效营销组合必需的资源。

(三) 错过市场时机

如果已经错过成功进入某一市场的机会,那么就不应该开展市场调查。例如,一种产品已处在生命周期的衰退期或成熟期的末期,此时还去做新产品进入调查将是十分愚蠢的,对于很快就能达到饱和的市场,情况也是如此。但是,对于已经上市的产品,如果需要调整产品以适应消费者口味、竞争和其他因素的变化,调查还是必要的。

第四节 市场调查的类型

一、市场调查的多样性

在现实经济生活中,市场调查的范围非常广泛,加之调查者的目的和出发点不同,使得市场调查呈现出多样性。市场调查有多种分类方法。

(一) 按调查内容划分

按调查内容的不同,可分为市场营销环境调查、市场需求调查、市场供给调查、市场行情调查和市场营销活动调查等。

市场营销环境调查包括政治环境、经济环境、科技环境和社会环境调查等。政治环境调查,主要是对政府的方针、政策和各种法令、条例等等,国际市场则还包括外国有关法规与政局变化、政府人事变动、战争、罢工、暴乱等可能影响本企业的诸因素的调查。经济环境调查,主要是对国民生产总值增长、国民收入分配的地区和社会格局、储蓄与投资变

化、私人消费构成、政府消费结构等宏观经济指标进行调查。科技环境调查,主要是对国内外新技术、新工艺、新材料的发展速度、变化趋势、应用和推广等情况进行调查。社会环境调查,主要是了解一个社会的文化、风气、时尚、爱好、习俗、宗教等。

市场需求调查包括需求容量、顾客和消费行为调查。市场容量调查,主要是指现有和潜在人口变化、收入水平、生活水平、本企业的市场占有率、购买力投向。顾客调查,主要是了解购买本企业产品或服务的团体或个人的情况,如民族、年龄、性别、文化、职业、地区等。购买行为调查,是调查各阶层顾客的购买欲望、购买动机、习惯爱好、购买习惯、购买时间、购买地点、购买数量、品牌爱好等情况,以及顾客对本企业产品和其他企业提供的同类产品的受欢迎程度。

市场供给调查主要调查产品或服务供给总量、供给变化趋势、市场占有率;消费者对本企业产品或服务的质量、性能、价格、交货期、服务、包装的意见、评价和要求;本企业产品或服务的市场寿命、消费者对本企业产品或服务更新的态度、现有产品或服务能继续多长时间、有无新产品或服务来代替;生产资源、技术水平、生产布局与结构;该产品或服务在当地生长和输入的发展趋势;协作伙伴和竞争对手的状况,即它们的产品或服务的质量、数量、成本、价格、交货期、技术水平、潜在能力等。

市场行情调查主要调查整个行业市场、地区市场、企业市场的销售状况和销售潜力;主要是商品供给的充足程度、市场空隙、库存状况;市场竞争程度、竞争对手的策略、手段和实力;有关企业同类产品的生产、经营、成本、价格、利润的比较;有关地区、企业产品的差别和供求关系及发展趋势;整个市场价格水平的现状和趋势、最适宜顾客接受的价格性能比与定价策略;新产品定价及价格变动幅度等。

市场营销活动调查主要是指在营销决策之前、营销活动进行之中和营销活动之后的调查。营销决策之前进行调查主要是为了制定正确的决策;营销活动进行之中进行调查主要是监测实施的情况,发现问题及时解决;营销活动之后的调查主要是为了评价此次营销活动的效果。

(二) 按调查方法划分

按调查采用方法的不同,可分为文案调研和实地调查,实地调查又可分为询问调查、观察调查和实验调查。

文案调研法是指利用企业内部和外部现有的各种信息、情报资料,对调查内容进行分析研究的一种调查方法,也称间接调查法、室内调查法、桌面调查法。

实地调查就是运用科学的方法,系统地现场搜集、记录、整理和分析有关市场信息,了解商品或劳务在供需双方之间转移的状况和趋势,为市场预测和经常性决策提供正确可靠的信息。

询问调查就是利用调查人员和调查对象之间的语言交流来获取信息的调查方法。



观察法就是调查人员通过直接观察和记录调查对象的言行来搜集信息资料,这种方法的特点是调查人员与调查对象不发生对话,甚至不让调查对象知道正在被观察,使得调查对象的言行完全自然地表现出来,从而可以观察了解调查对象的真实反应。

实验法是通过小规模实验来了解企业产品对社会需求的适应情况,以测定各种经营手段取得效果的市场调查方法。

(三) 按调查对象划分

按调查对象的不同,可分为全面调查和非全面调查,非全面调查又包括典型调查、重点调查、抽样调查等。

全面调查是对要研究的整个范围进行无一遗漏的调查,普查就是如此。普查是对要研究的总体中全体个体进行的无一例外的观察、询问、登记的调查方法。这种调查方法的优点在于,可以获得有关总体全面情况的准确信息,缺点是工作量大、时间长、费用高。

重点调查就是只对总体中具有举足轻重地位的个体进行调查,以此获得总体基本情况。

典型调查是对总体中具有代表性的少数个体进行调查。这种调查方法的特点,是调查对象少,可以对调查对象进行细致透彻的了解,因而可能取得调查对象的详尽资料。使用这种方法的关键是要选好典型,即调查对象要具有充分的代表性。

抽样调查就是从总体中按一定方法抽取部分个体进行调查,从而分析推断总体的情况。

(四) 根据研究深度的不同,可分为探测性研究、描述性研究和因果性研究

探测性研究通常是在对研究对象缺乏了解的情况下,要回答有没有、是不是等问题时进行的研究。

描述性研究通常是在对研究对象有一定了解的情况下,要回答怎么样、是什么等问题时进行的研究。

因果性研究通常是在对研究对象有相当程度了解的情况下,要回答为什么、相互关系如何等问题时进行的研究。

二、选择市场调查方法的原则

市场调查方法选择得合理与否,会直接影响调查结果,因此,合理选用调查方法是市场调查工作的重要一环。要根据市场调查所研究问题的性质、研究的目的和要求、经费和时间等方面的限制,选择适当的调查方法或调查方法的组合。

选择市场调查方法的原则,可以归纳如下: