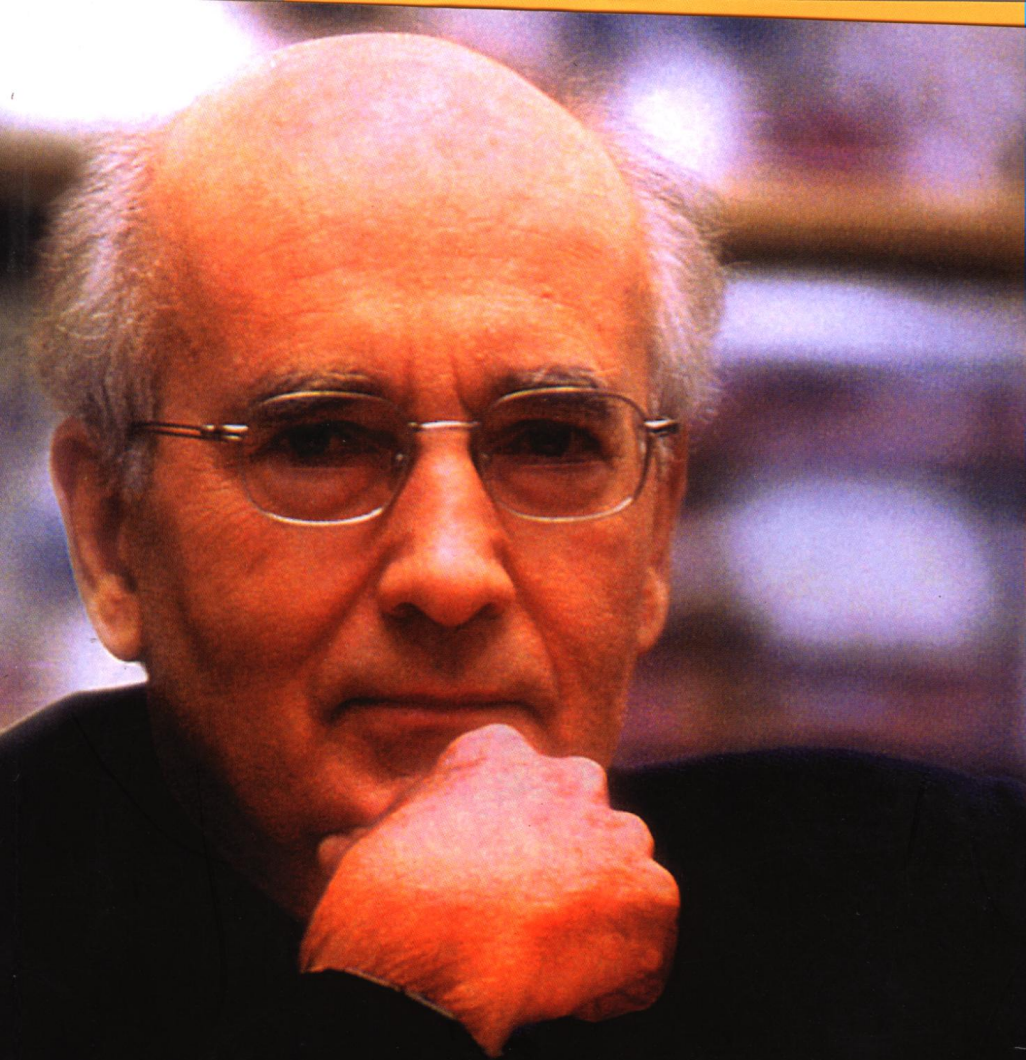




科特勒

世界级营销大师

[美] 菲利普·科特勒 等 著

看中国与亚洲

MARKETING ASIAN PLACES

出版社

849

地区营销的成功策略

〔美〕菲利普·科特勒
迈克尔·阿兰·哈密林 / 著
安温·雷恩
多纳德·海德尔

罗汉 汪金铃 蔡噪琦 / 译
阚 春 王晓英

科特勒

看中国与亚洲

海南出版社

PREFACE

推荐序

《科特勒看中国与亚洲》的书名本身就已经描绘了一处让世人即刻就会争辩和探讨的广袤地区。的确，书中主张我们这一地区中的有些国家可以好好争辩一下的，但书中蕴含的主题所传递的信息，通过改变营销技术，能给亚洲地区带来益处。亚洲地区必须看重富有策略的规划过程，本书带来的信息是：我们是否都理解更具竞争力需要什么，在公私部门间建立更密切的关系需要什么，这是一种挑战。

近年来的亚洲问题大概早已使得有些投资者认为该把钱投在别处。《科特勒看中国与亚洲》一书作了及时的提醒：亚洲基本的优势和长期的潜力。对于那些想更好的理解和投身亚洲及其未来的外国投资者而言，本书的观点提供了一些有意义的路标。亚洲的未来当然是光明的。

香港可以被描述为我们时代的伟大榜样之一。环顾当今全球，惟一不变的是变化。香港人民的居住区域不足1100平方公里，自然资源只有被世人过誉了的深水港，他们不得不和全世界的人做生意，以求生存。

在这一过程中，香港人民已培育了对外界的一种新视野，这一视野超越了有形外界的本身。换言之，全球化在香港源远流长，他是香港好几代人生活的经济要素之一——远在该词在 20 世纪后半叶被定义之前。

香港并不是认识到全球化对经济具有重要性和努力提高民众生活水平的亚洲唯一地区。然而，在其他绝大多数地区，全球化或许并不是为生存所需的长期经济发展条件的一部分，它只不过是在国家之间和经济体之间的障碍被拆除后所接纳的事物，或许它为亚洲金融危机所加速？——这一危机在 1997 年至 1998 年间猛烈冲击了亚洲地区，至今绝大多数的亚洲国家还刚刚开始从这一危机中复苏。

亚洲现占世界人口的 60%，占世界出口和全球 GDP 的四分之一。亚洲人口中仅不到一半是在 25 岁以下；单单东亚就占了全球官方外汇储备的 40%。世上找不出别的地区能在如此年轻、富有活力和高效的市场上提供新的机会。在这一时刻，《科特勒看中国与亚洲》的出版尤为及时，因为它是亚洲各地区，从悉尼到上海，从孟买到马尼拉，政府领导、政治家和商人议事日程中的中心主题。

亚洲金融危机无疑暴露了该地区在建设过程中所具有的一些根本的薄弱环节。动荡自然造成了经济失调和民众的苦难，但在历史背景下，它也是一座分水岭。如果泡沫没有发生已成事实的破裂，那么最终的、几乎必然会发生的余波带来的一定会是更具灾难性的后果。不过当几十年的呈指数般的增长在警示性的突然之间中止时，并给某些将信将疑的官员和公司领导人带来不止是一种自大时，我们在寒意中感到一种安慰。

在许多方面，所发生的一切好像是叫醒服务，其结果不仅是经济的重新构建，而且也是全地区的某种灵魂探寻和性格重塑。当我们都对未来可以充满信心时，政府在危机中所获得教训必须继续加以热切的关注，甚至要更加热切，因为可能发生目前尚在天边的其他经济问题。

在将来，应该对可能在本地区的金融成熟度和稳定性作进一步度量，同时又能增强亚洲地区市场型的另两个问题进行更加理性的探讨，它们是：培育一个亚洲债务市场和可能性尚远的亚洲单一货币的引入。

这两个问题在过去几年中断断续续地讨论过了，尤其是在1997年和1998年的金融危机之后。在2002年1月单一货币欧元被采纳之后，现在是否应该更加认真地讨论单一亚洲货币问题了？这当然不是在一夜之间就可以办成的事情，未来几年都不成，但这种货币本应具有反映本地区贸易密切关联的优势，它也应具有建立不受操控的规模更大、流动性更好的市场，而操控恰恰是加剧亚洲金融危机的一个因素。

因为要克服许多阻碍，单一货币的出现将在很长的一段时间之后。本地区经济运行下的经济体制差异极大，建立一个机构来管理这一体系是涉及政治方面的复杂问题，这些只不过是问题中的一部分。记住，欧元成为现实花了50年。

关于建立稳定、透明的亚洲债务市场，这一提议可以更快地得以实施。造成亚洲金融危机的原因之一，是我们没有建成一个强大而坚实的亚洲债务市场，这不能不说是历史的一种嘲讽。现在该做的是重新审视培育亚洲债务市场的障碍，我们必须调动市场参与者、政府机构和国际金融组织，为建立一个亚洲债务市场，扫除这些障碍，铺平道路。

《科特勒看中国与亚洲》一书对此讨论有何助益？我认

MARKETING ASIAN PLACES

为，作者们的洞察表明，现在该是我们将亚洲各市场结合起来的时候了。对于我们从事公共政策制定的行政人员来说，对于调控和其他关键机构的监管者来说，本书是我们进步的催化剂。这将给我们提供一个机会，不是去对必将在亚洲发生的变化仅仅做出反应，而是对这些变化做出调控。我们将从本书获益匪浅。

曾荫权

中国香港特别行政区政务司司长

SIMPLIFIED CHINESE FOREWORD

中文版序

当亚洲进入新世纪的时候，它便不得不面对不仅是来自世界其他地区的激烈竞争，并且还有地区内部的竞争。50年以前，人们还在争辩外国投资的影响和出口导向发展的好处；今天，人们很难找到某个国家、某个区域或地区会认真地关注仅有内部资源支撑的发展。很显然这根本行不通。

结果全世界各地区都参与有限资源的竞争，通过对所有竞争者开放市场，全球化和自由化的影响强化了这一竞争。各地区不能再等着别人来关注，并仔细地挑选投资者和旅游者，或有选择地将就业和机会留给本土人士——这些人缺乏可以利用的技能。相反，它们必须培育出使它们能在竞争中鹤立鸡群的强势品牌，不遗余力地推销自己，并且履行诺言。它们在做这些的时候就像是企业，事实上它们就是企业；正因为它们是企业，所以它们像运作良好的企业一样需要战略营销计划。

这一《科特勒看中国与亚洲》中文版序写于2001年9月11日恐怖分子对纽约世贸大厦和首都华盛顿五角大楼袭击的余殃之中。在这次袭击之前，战略营销是关键的必做之事；在袭击之后，就亚洲地区、区域和国家而

MARKETING

ASIAN PLACES

言，像对世界其他地方一样，战略营销益发重要了。

除了显而易见的教训之外，这一新近的全球冲击明白无误地提醒人们，这类挫折是经常发生的，无疑将来还会有。地区制定的战略营销计划必须假定消极的事件将会再次发生，并制定应付未来冲击将会带来的、不可避免的挫折的替代计划——包括为处理深刻变化所需的手段和心态。

在我们写作过程中，亚洲面临着史诗般的历史挑战。亚洲商品和服务的主要进口方美国的经济需求已急剧下降，这还是从好处说的；从坏处讲，随着全球经济几乎肯定进入衰退，最坏的局面尚未来临。新加坡和中国台湾已正式进入衰退期；韩国已远离其战后的最高点；马来西亚、泰国和印度尼西亚的增长也正在减速。甚至在中国，尽管大规模的外国投资贡献颇多，但由于出口需求转疲，经济增长也同样在放缓。

在中国以外的地方，外国直接投资流入没有恢复到1997年前的水平，并再次走软；将亚洲拖出1999年危机泥淖的，特别是来自西方的旅游业务直线下降；使韩国成为亚洲一颗高技术新星的、神话般的新经济也已站立不稳。所有这些发展有这两大含义。

首先，当复苏开始时，增长再也不会像它在上个世纪末10年所表现出来的、令人陶醉的势头。在私营部门，对于盈利底线的认真关注要远远重要于下一个妙想。在公营和私营部门，增强的透明度和专业的管理将会是吸引投资，尤其是增值投资的基本条件。第二，对所有要素的竞争将变得愈加激烈：投资，旅游者，人才。那些制定计划最早的、方法最周到、最讲策略的地区将主宰眼下的10年。

但是不管这一个10年的牌局如何收场，有一点是肯定的，

即中国将在亚洲的经济事务中扮演越来越重要的角色，它将继续吸引大量的投资，外国直接投资和组合投资基金的引入水平都将是惊人的。随着中国人的钱包越来越丰满，中国将成为亚洲其他经济体和全球经济的重要市场。中国也将是人才资本的一个重要来源。

但同样也存在着巨大的挑战。国有企业和银行部门尤其令人不安，而且尚无良策。在中国加入世界贸易组织之际，中国的企业必须大规模投资，重组自身和其经营过程，以获得竞争力。当在中国做生意和旅游都变得昂贵时，中国就将不得不策略性地、创造性地寻找途径，在有外来竞争压力的情况下，获得持续的增长和发展。

我们认为中国正在积极准备应对，并将成功地应对这些危机。我们希望，对于那些负责制定这一令人难忘国度的战略营销计划——它将推动本世纪的增长——的人士而言，本书将会是一种有价值的工具。我们期待着继续一段看来是非常令人心旷神怡的旅程。

菲利普·科特勒

安温·雷恩

多纳德·海德尔

， 于美国伊利诺斯州埃文斯顿

迈克尔·阿兰·哈密林

于菲律宾马尼拉

2001年10月5日

CONTENTS

目 录

I 第一章 新亚洲的营销挑战 (1)

- 取胜亚洲 (5)
- 应对亚洲增长挑战的根本方法 (10)
- 亚洲以外的战略营销 (18)
- 亚洲指什么 (19)
- 亚洲的营销挑战 (25)
- 结论 (27)

I 第二章 困境中的亚洲地区(28)

- 为投资而进行地区定位: 问题与机遇 (28)
- 为什么地区陷入困境 (36)
- 地方如何解决其问题 (46)
- 亚洲应该如何解决其问题 (48)
- 结论 (52)

I 第三章 地区如何推销自己(53)

- 地区营销者的主要目标市场是什么 (57)
- 地区营销者如何营销该地区 (83)
- 谁是主要的地区营销者 (106)
- 结论 (115)

第四章 地区买主如何抉择(116)

- 地区购买过程的步骤 (117)
- 地区排名信息的影响 (137)
- 结论 (147)

第五章 地区审查和战略营销计划过程

..... (148)

- 地区发展的4个方法 (152)
- 战略营销计划过程 (159)
- 进行地区审查 (161)
- 建立构想和目标 (173)
- 制定战略 (177)
- 制定行动计划 (181)
- 实施和管理营销计划 (182)
- 两种能力: 战略和实施 (183)
- 结论 (185)

第六章 地区发展推动战略(186)

- 城区设计 (189)
- 基础设施建设 (195)
- 状态评估 (197)
- 基础设施管理 (199)
- 政府间合作 (200)
- 环境的迫切要求 (201)
- 地区发展需要与基础设施建设同步 (204)
- 基础服务: 人身和财产安全、社会保障及教育
..... (205)
- 加强地区安全 (206)
- 提高教育水平 (207)

地区吸引力		(208)
当地人		(227)
结论		(228)

第七章 地区形象设计 (232)

哪些因素决定了一地的形象		(234)
地区形象如何度量		(236)
地区形象设计应遵循怎样的方针		(244)
形象宣传可采用怎样的工具		(247)
如何纠正地区的不良形象		(252)
结论		(256)

第八章 传播地方形象 传递地方信息

		(257)
明确目标受众及其期望行为		(258)
选择具有广泛影响的工具		(259)
选择广告媒体渠道		(275)
选择特定的媒体工具		(289)
决定媒体时机		(293)
评估媒体效果		(294)
管理互有冲突的媒体来源和信息		(296)
结论		(298)

第九章 吸引旅游业与接待业市场

		(299)
旅游业市场		(300)
结论		(335)

第十章 商业吸引、维持和扩张

.....	(338)
吸引异地业务	(340)
维持和扩张已有的商业	(364)
促进小企业的发展和培养新企业的创办	(366)
结论	(369)

第十一章 扩大出口和刺激对外投资

.....	(372)
出口对一个地区的经济有多重要	(374)
地区出口潜力的评估	(377)
帮助公司扩大出口的途径	(377)
利用原产地形象	(389)
结论	(396)

第十二章 吸引居住者

吸引居民对于地区市场销售为何这样重要	(400)
确定吸引哪些人口群体	(406)
结论	(417)

第十三章 为改革而组织起来

.....	(418)
地区面临的主要挑战是什么	(419)
地区应当怎样积极地面对这些挑战	(425)
在亚洲市场地区的紧迫性	(447)

第一章

新亚洲的营销挑战

亚洲的竞争空前激烈，从中获胜的风险也前所未有的大。

上海在 5 年时间里，其中正经历着亚洲金融危机，将浦东从一片沉寂的草场发展为一个引人注目、世界一流的金融与工业中心。与香港共享边境的深圳在 20 多年时间里，其人口数量从几十万猛增到 500 多万，由此吸引了中国最大密度的博士群，也造就了全国最高人均收入。在 1997 年香港回归大陆政府的两年前，《财富》杂志曾预言香港将从此消亡。这显然是错误的，因为 6 年后，金融部主编安东尼·Leung Kam - Chung 不得不干涉地宣布，曾经的殖民地香港并未被埋没，它正继续繁荣，成为亚洲地区领先的金融中心。

中国向来不理睬分析家们对其惨淡未来所做出的频繁而煞有介事的预言。在金融危机初始之际，众多媒体都报道了浦东炫目耀人的高楼大厦的空置率以及它所拥有的那座也许是最不养眼的电视广播塔，从而使浦东成为又一个亚洲过剩经济的象征。当这个地区不断繁荣发展，增长速率不断加快时，批评家们又都噤若寒蝉了。深圳吸收了许多来自其邻居香港的制造商们，他们逃避了香港的天价租金以及高额支付的范围，从而使深圳成为吸引全中国吃苦耐劳的劳动者的巨大磁场。同时，中国香港所面临的挑战是使自己保持高于普通中国城市的地位。应对这一挑

战的方法是使其成为中国惟一一个拥有沃尔特·迪斯尼主题公园的城市，这一计划将带来 1480 亿港币的经济收益及 3.6 万个工作机会。尽管新加坡与之有着激烈的竞争，但是香港仍然是最受跨国公司青睐的地区总部所在地。

当金融危机恶化时，马来西亚将其汇率定在 3.6 林吉特兑换 1 美元，这种做法深受麻省理工经济学家保罗·克鲁格曼赞赏，并被他誉为“显然影响了决策者们结束其他与此有争议的做法”。在危机期间，马来西亚是惟一一个引进资本控制的国家，其中就包括对过早退出的外国资本的惩罚措施。这样做是要付出代价的。在 2000 年，马来西亚股市损失相当于年经济总产出的 44.1%。更糟的是，由于机构投资者们远远观望，本地出口商为维持外币收益而规避管制，而外国直接投资者们又因为商业活动的高成本而颇感不满，这一切造成了外汇储备的急剧下降。当其他货币迫于整个亚洲地区的市场压力不得不贬值时，这种盯住制反而产生了事与愿违的效果。

由互相联合的银行与公司为政府高官们提供的资金援助更加剧了马来西亚的财政负担，几乎与逮捕和指控颇得民心的前副总理安瓦尔·易卜拉辛所造成的广泛的政治紧张局势相同。通过制定资本管制的措施，马来西亚成功地推迟了遭受惩罚的时间。但是，使其效率不高的私人部门免受改革影响并无法保证马来西亚能维持其在亚洲创造奇迹的那几年投资明星的地位。

“亚洲金融危机应归罪于泰国”，这种想法也许并不公平，但是许多人确实这样认为。毕竟它是多米诺骨牌中最先倒下的一块，将亚洲地区其他国家拖进了这场世界有史以来

最为严重的金融恐慌之中。当 1998 年亚洲金融危机的残余烟灰仍未燃尽——并且不断有爆发为又一火球的威胁时——大多数的咨询专家们也许不会建议以“令人惊叹的泰国”的条幅来启动一场旅游运动。但是，泰国的咨询专家并不是这么想的。

这场“非常”运动的倡议人 Bhanu Inkawat 极其幸运地看到 1999 年该运动为泰国带来了 865 万游客，这一数字比预定目标多出了 37 万人。泰国旅游局非常兴奋的进一步扩大了这场促销活动，甚至在国际媒体 CNN 上打广告。结果游客数量又提高了 10%，总共是 900 多万人次。事实上，这场运动值得被广泛效仿和赞赏，不仅仅是在亚洲。你有没有听说“令人惊叹的芬兰”这样的标语？

虽然中国台湾并未被亚洲金融危机搞得体无完肤，但它还有其他的问题要对付。新竹科学基础工业园区就显示出应付成功的问题会有多么的困难。这个工业园区可以作为建造和发展一个工业聚集带的教科书范例。它占地 580 公顷，拥有 272 个租户，与两家大学关系密切，园内在工业研究机构中共布局了近 12 项研究设施。它也为创新型的高科技研发项目提供资助。工业园的“生态系统”包括商店，运动设施，大型公寓建筑群和高效的交通联系。但同时，该工业园区也常常人满为患，并且不断地遭受着停电的困扰。

脆弱的基础设施如此糟糕以致于中国台湾的半导体制造商 Macronix International 认为自己无法再扩张。该公司董事长 Miu Wu 想要获取毗邻工业园区的一块政府用地，他有些愤愤地说：“即使（政府）给你那块地，他们也不会允许你在上面建房，因

为他们只有这么点电力和水力。我们也许得另找地方。”园区的问题包括现有客户扩张缺乏空间，蚕食利润的电力与水力短缺。而同时，在亚洲，却有许多其他地方可寻找，这些地方也许会开始不断对现有客户产生吸引力。

长期为冲突所拖累的柬埔寨正在尝试一种不同于泰国的做法来吸引游客，并且其古老文化并不是主要的利益传播点，尽管光辉灿烂的12世纪吴哥窟确实发挥了一定的作用。但是，官员们想要利用好莱坞在柬埔寨拍摄由安杰利娜·朱丽亚主演的 Tomb Raider（《古墓丽影》）的机会来刺激该国正缓缓衰退的旅游业。如果有迹象表明柬埔寨对朱丽亚影响的话，那么这场赌博也就赢回了老本。当金边爆发殴斗时，（该城距拍片现场吴哥窟仅一小时飞行路程），朱丽亚说：“我曾有一时的忧虑，但是如果我在这儿发生什么意外的话，这种忧虑还是值得的。”

《寂寞的星球——柬埔寨导游》的作者尼克·劳德认为柬埔寨应该来一次分裂。“旅游业越来越疯狂了，”劳德说，“看过电影的人们都会想来看看柬埔寨，他们将会知道这是一个真正值得一游的地方，都想到这儿来。他们将会说，‘既然好莱坞可以来，那么我也可以来。’”但是，并非每一个人都乐意看到这种结果。许多年以来，柬埔寨一直是走私者们买卖手工艺品大赚其钱的地方，他们利用由于几十年战争引起的混乱以及向一个虚假民主政府的剧烈转折所导致的纷争钻了空子。许多人更担心柬埔寨文化遗产的保护问题，而不是炫耀之。但有一点是肯定的：游客们会带来这个极度贫穷的国家所需的钱。