



山东省技工学校商品经营专业教材

市场营销基础知识

山东大学出版社

市场营销基础知识

山东省职业技术培训研究室编写

责任编辑 尹凤桐

封面设计 牛 钧

内版设计 赵 岩

责任校对 张华芳

山东大学出版社出版

地址 山东省济南市山大南路 27 号

邮政编码 250100

山东省新华书店经销

山东省莒南县印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开本

8 印张 200 千字

1997 年 6 月第 1 版

1997 年 6 月第 1 次印刷

印数 1—5000 册

ISBN 7-5607-1764-0/F · 263

定价：7.80 元

前 言

为适应我省技工学校商品经营专业教学需要，由山东省职业
技术培训研究室组织济南、泰安、菏泽、济宁、聊城、烟台等市
地商业技工学校的部分专业教师改编了这套教材。

教材编写根据技工学校培养目标及《中华人民共和国职业
技能鉴定规范》和《中华人民共和国工人技术等级标准》，本着改
革精神，力求适应性强，符合技工学校的教学实际，促进理论与
实践的紧密结合，突出技能训练，方便教学。

本教材共有12种，计有：《商品学基础知识》、《市场营销基
础知识》、《顾客心理学》、《计算技术》、《商贸英语》、《部组核算
与管理》、《销售技术》、《百货商品知识与经营》、《家电、交电商
品知识与经营》、《针纺、服装商品知识与经营》、《五金、化工商
品知识与经营》、《副食品商品知识与经营》。

本教材在编写过程中，曾得到各市、地商业、供销系统有关
单位的大力支持，特别是有关院校的老师百忙中为书稿做了审阅
工作，提出许多宝贵意见，在此表示感谢。

修订后的教材已经与大家见面，由于种种原因，缺点和错误
之处在所难免，敬请广大师生和读者提出宝贵意见。

本书由金凯主编、梁冰责任编辑，赵颖参加编写。尚士友
主审。

目 录

第一章 市场与市场经济	(1)
第一节 市场.....	(1)
第二节 市场经济.....	(9)
第三节 我国社会主义市场经济	(14)
第二章 市场营销概论	(22)
第一节 市场营销的一般概念	(22)
第二节 市场营销的简要发展史	(24)
第三节 市场营销在我国的传播	(31)
第三章 市场营销环境	(35)
第一节 市场营销环境概述	(35)
第二节 市场营销环境的主要内容	(39)
第四章 消费者行为分析	(52)
第一节 消费者需求	(52)
第二节 消费者的购买动机和行为	(61)
第五章 市场细分与目标市场选择	(70)
第一节 市场细分化	(70)
第二节 市场细分化的依据	(76)
第三节 目标市场的选择	(84)
第六章 产品策略	(94)
第一节 产品及产品组合	(94)

第二节	产品市场生命周期.....	(107)
第三节	新产品开发.....	(116)
第四节	商标和商标策略.....	(124)
第五节	产品包装与包装策略.....	(128)
第七章	商品价格和定价策略.....	(134)
第一节	商品价格.....	(134)
第二节	定价目标和定价方法.....	(140)
第三节	企业定价策略.....	(149)
第八章	市场营销渠道策略.....	(157)
第一节	营销渠道的类型和中间商的作用.....	(157)
第二节	营销渠道的选择.....	(161)
第三节	批发商和零售商.....	(169)
第九章	促销策略.....	(175)
第一节	促销组合.....	(175)
第二节	人员推销.....	(181)
第三节	非人员推销.....	(186)
第四节	销售服务.....	(197)
第十章	市场调查与预测.....	(202)
第一节	市场调查.....	(202)
第二节	市场营销预测.....	(210)
第三节	市场营销预测方法.....	(214)
第十一章	国际市场营销.....	(220)
第一节	国际市场营销概述.....	(220)
第二节	国际市场营销环境.....	(222)
第三节	国际目标市场与营销方式.....	(231)
第四节	国际市场营销组合策略.....	(239)

第一章 市场与市场经济

市场营销是一种依托市场、受市场经济条件制约的经济活动。对市场和市场经济一般知识的了解，有助于我们加深对营销环境的认识，使之有效地研究市场，寻找与其相适应的营销策略。

第一节 市 场

一、市场的概念

市场是指商品交换的场所；是商品交换关系的总和。

对于市场的概念可从以下几个方面理解：

首先，市场是一个历史的范畴。市场不是人类社会开始就有的，是在人类社会发展到一定历史阶段的产物。当人类社会处于原始社会蒙昧时代时，由于社会生产力水平十分低下，人们共同劳动所得的产品极其有限，除了维持最低限度的生活，没有什么剩余，无交换的产品，也就不存在市场。由于社会生产力的逐步提高，人类社会出现第一次社会大分工，人们有了一定的剩余产品开始有了产品交换行为，这种交换在氏族部落分界处偶然进行，这就是最初的原始市场。由于商品品种单纯，数量甚少，因而形成“日中为市，交易而退”的简单交换市场。随着社会生产力的逐步提高，人类社会出现了第二次和第三次社会大分工，市场范围日益扩大、交换的品种和数量愈来愈多，市场已不单纯是交换

的场所，成为商品交换关系的总和。

任何经济事物总是存在于一定的社会历史条件下，都有一个产生、发展、消亡的历史过程。在人类历史上，市场的发展经历了三个阶段，即地方市场、国内市场、国际市场。随着生产力的不断提高，生产关系的变革，市场将随着商品经济的消亡也会退出历史舞台。

其次，市场是同商品经济相联系的范畴。市场是商品经济存在和发展的必然产物。商品是用来交换的劳动产品。劳动产品用于交换有两个前提条件：一是生产的社会分工，生产者分别从事不同产品的生产，他们彼此相互需要，使交换成为可能。二是劳动产品归不同所有者占有，不同所有者拥有对自己产品的所有权。他们可以将自己的产品任意按自己的需要进行交换。

商品经济是以交换为目的进行生产的经济形式，劳动产品在商品经济条件下，必须通过交换使其由生产领域进入消费领域。这种交换行为的实现需要一定的场所。市场就成为商品经济体制得以运行的载体。市场与商品经济同时产生，相互依存，共同发展。人们在市场上从事商品交换，同时形成了纵横交织的经济联系，在商品与货币交换和商品交换的背后，体现着交换双方经济利益的关系，市场同时容纳着各种交换关系的总和。

二、市场的功能

市场功能是指在社会经济活动中，通过市场所发挥出的功效和作用。随着市场规模的不断扩大，市场机体的完善，市场的功能会愈来愈多地表现出来。其主要功能有：

1. 交换功能，这是市场的基本功能，是一切市场所共有的。不同的商品所有者，为了使自己手中商品的价值和使用价值得以实现，需要彼此间的相互交换，市场成为完成这种活动的场所。市场规定着一定的时间、空间，配备着交换所需要的各种设备，以

不同的形式规范交换行为的公平性，提供着多种交换方式和交换渠道，使交换能够在市场上得以实施。

2. 经济联系功能。市场是商品交换关系的总和。市场在促进了商品交换活动的同时，也就发生了人与人之间的经济关系，从而形成了一种经济上的结合。谁参与市场交易，谁就是市场有机整体中一个组成部分。商品生产者与经营者之间的关系，经营者与消费者之间的关系，各社会经济组织与政府之间的关系等，都通过市场相互联结、相互勾通、相互强化。在现代社会中，市场已经成为人与人之间发生经济联系的基本媒介。

3. 信息传递功能。市场汇集各种经济组织和个人。在商品交换的同时，市场也聚集并传播着各种经济信息，它是人们经济活动的直接反映。无论是生产者、经营者、消费者以及政府，都要通过市场反馈的供求信息、价格信息、实施决策，进行自我调整。由此可见，传导信息是市场一项重要功能。

4. 社会评价功能。评价一种商品的价值，评价一个企业的管理水平，以至评价一个产业的前途，最公正、最准确的就是市场。一种产品如果适销对路、价廉物美，就会畅销，生产厂家经济效益就会提高。市场具有实现和检验商品价值和使用价值的功能，是评价经济活动效益的唯一客观标准。

三、市场运行的经济规律

经济规律是市场运行中经济事物之间的内在的必然联系。这种联系不断重复出现，在一定条件下经常起作用，并且决定着事物必然向着某种趋向发展。它是客观存在的，是不以人们意志为转移的。但人们能够通过实践认识它、利用它。市场运行中的一般经济规律主要有价值规律、商品供求关系规律、市场竞争规律等。

1. 价值规律。价值规律是市场运行中的基本经济规律。它的

基本内容和客观要求是：商品的价值量是由生产商品所消耗的社会必要劳动时间决定的，商品交换要按照价值量相等的原则进行。

商品价值是指凝结在商品中的劳动。它抽象的表现商品的属性。用与交换的商品，其中必然包含着人类的劳动，否则不能实现交换。

所谓社会必要劳动时间，是指“在现在的社会正常的生产条件下，在社会平均的劳动熟练程度和劳动强度下制造某种使用价值所需要的劳动时间。”由于生产者的劳动强度、技术水平的差异，以及企业的规模、劳动条件、技术设备水平不同，必然存在着劳动者之间、企业之间生产同一商品所耗费的具体时间的不同，有的大于社会平均劳动时间，有的小于社会平均劳动时间，从而形成个别劳动时间与社会必要劳动时间的差异。所以，商品的价值量只能由社会平均劳动时间所决定，形成商品客观的依据和标准。

所谓商品交换按照价值量相等的原则进行，是指商品所有者在交换中，通过相互比较商品中所含的价值量或叫劳动量，认为相等时才能成交。但是，由于社会劳动生产率是不断变化的，商品的价值量处于经常的变动之中，因而市场实际上每一次商品交换不一定价值完全相等，往往是或高于价值或低于价值。等价交换作为一种总趋势，规定着商品交换围绕这一总趋势进行。

由于价值规律的客观要求，生产者必须不断降低成本提高劳动生产率，当其交换的商品价值量与社会必要劳动时间相一致时，劳动付出可以得到补偿；低于社会必要劳动时间时产生盈利；高于社会必要劳动时间时出现亏损。

2. 供求关系规律。商品供求是商品供给与商品需求的简称。所谓供给，是指生产者在某一特定时期内，按照一定价格购买的商品量。供求关系规律是指商品的市场供给同有支付能力的需求之间所具有的内在联系和趋于平衡的客观必然性。

市场商品供给与商品需求之间，相互依存、相互制约、互为

条件，形成市场供求之间的矛盾运动。首先，商品供给与需求经常处于不平衡的状态。这是因为，商品供给和需求是两个不断变动的因素，这两个变量的变动方式和变动速度是不相同的。商品供给量除了商品流通过程的因素之外，主要取决于生产的发展状况。其产品的变动无论是数量上还是规格、品种、花色、款式上的变动，总是受生产过程的技术设施、工艺流程等多种因素的制约，因而总是需要一定的时间，是比较缓慢的。消费需求的变动则不然，尽管对某些消费品的需求（例如生活必需品）是相对稳定的，但是对有些产品在短时间内即可发生急剧变化。因而消费需求的变动不仅表现在速度快、频率大，还表现具有一定的弹性。供给与需求变动速度的一快一慢，导致它们经常处在不平衡的状态下。第二，商品供给与需求不断趋向平衡。当某种商品供不应求时，会刺激生产量的扩大，当某种商品供过于求时，会迫使生产量的缩小。所以市场商品供求矛盾总是从不平衡、不适应走向平衡和适应。在这种矛盾中，需求是主要方面，因为生产活动的最终目的是为了满足需求，供给总是要在适应需求中向平衡方向运动。这正是商品供求关系规律的要求，也是商品供求关系规律发生作用的必然结果。

3. 市场竞争规律。凡是有商品生产和商品交换的地方，必然存在市场竞争。市场竞争是指商品生产者、经营者为了取得有利的产销条件，在市场上占有更大销售份额以追求更多的经济利益，相互之间的竞争和斗争。

商品的价值和使用价值是产生市场竞争的内在原因。一个商品的价值只有通过交换另一种商品的使用价值表现出来；而它的使用价值也只有通过交换才能实际发生效用。商品的生产者、经营者在市场上为完成交换，使商品的价值得以实现，并最大限度地取得低于社会必要劳动时间的价值，必然要竞争。在以货币为媒介的过程中，所有商品都要通过货币来表示自身价值的高低。因

此，一切商品在货币面前都要有竞争。作为商品的所有者，他们都竭力设法为争取货币所有者购买自己的商品而竞争。货币所有者又都为取得最符合自己生产消费和生活消费需要的使用价值而竞争。

市场竞争的主要形式有：卖者与卖者之间的竞争；买者与买者之间的竞争；卖者与买者之间的竞争等。竞争的范围有：商品价格方面的竞争；商品品种、质量、商标方面的竞争；交货期限方面的竞争；促销宣传方面的竞争；信誉方面的竞争；服务方面的竞争以及部门内部的竞争和部门之间的竞争等。竞争有利于经济效益的提高；有利激发市场交换参与者的活动；有利于促进社会资源优化配置。

四、市场体系

市场体系是相互联系的各类市场的有机系统。它包括消费资料和生产资料等商品市场；金融、劳动力、技术、信息、房地产、产权交易等生产要素市场。市场体系是市场主体（消费者、企业、政府）展开活动的客观条件，它随社会经济的发展日趋完善，在其发育过程中，生产要素市场的发展滞后于商品市场。

1. 生产资料市场。生产资料市场是提供用于生产性消费的商品市场，在市场上交易的生产资料，包括生产设备、工具、原材料等，参与交易的一般为生产部门和生产者。生产资料市场具有需求弹性小、技术性强、交易人数较小批量较大等特点。生产资料市场一方面要以生产为基础，受生产的决定；另一方面又反过来制约和影响生产。随着经济的发展，生产资料市场的作用越来越大。

2. 消费资料市场。消费资料市场，是消费者个人及其家庭为了满足生活需要而购买消费品的场所。它包括农产品消费市场和日用工业品市场。消费资料市场参于范围广阔，几乎人人都是消

费者。消费者差异性大，需求结构复杂。购买者每次购买数量少，次数多。对于生活必需品在价格影响下需求弹性小，而非生活必需品则需求弹性大，多为非专家购买。消费资料市场是实现社会生产最终目的渠道，它既制约着社会经济的发展，又是国民经济资金积累的重要来源。

3. 金融市场。金融市场是货币资金运行的场所。从广义上理解，金融市场是指货币资金的自由流动和各种信用关系的总和。金融市场是由各种金融交易汇合而构成的。按其交易的对象，金融市场可划分为货币市场和证券市场、本币与外汇市场、黄金市场。货币市场主要指直接进行货币借贷的市场。证券市场是指各种有价证券发行和继之以流通买卖的市场。主要包括债券市场和股票市场。外汇市场是进行外汇买卖或调剂的专业性市场。黄金市场则是专门进行竞争买卖的市场。金融市场具有资金积累、资金渠道、优化资源配置和宏观调控经济运行的功能。

4. 技术市场。所谓技术市场，狭义地说，是指进行技术商品交换的场所；广义上，它涉及作为科研成果的商品在流通流域中的各种经济活动以及在经营过程中的所有经济关系。技术成果作为商品在技术市场上进行交易，一般都要通过签订合同、协议书、意向书或现场成交的方式进行。技术市场按技术商品的性质可分为初级技术商品市场、配套技术商品市场和服务性技术商品市场。初级技术商品市场进行交换的，主要是那些还不能直接用于生产消费还需进一步转化的中间性技术商品。配套技术商品市场所进行交换的，主要是那些已可以直接用于生产消费的技术商品。服务性技术商品市场所提供的，主要是那些为技术应用服务的技术商品。技术市场具有交易成果的知识性，市场价格的难确定性，所有权转移的不彻底性等特点。

5. 劳动力市场。劳动力市场是指劳动力需求者与供给者在一定时空下的买卖活动过程，是劳动力商品交换关系的总和。劳动

力流动的统一性、开放性、竞争性、层次性构成劳动力市场的特点。劳动力做为特殊商品，它通过劳动力市场交易进行工资调节机制、供求关系机制、竞争机制、风险机制，使劳动力的流向和流量逐渐趋向分理，进而走到劳动力资源的有效配置。

6. 房地产市场。房地产市场是以房屋、土地作为经营对象的市场，包括房屋建设、买卖租售、抵押和土地开发、使用权的出让、转让等。它是由房产市场和地产市场两部分组成。房地产市场的交易主体有房地产所有者、开发者、经营者和使用者。交易对象有土地、地产和房屋及相关设备。房地产市场的特点是：房地产交易是一种不完全的交易，没有物流形态。经营对象都属不动产、房地产商品的交换只有货币的运动，没有物质实体在空间交换。房地产市场的功能表现为：使土地得到有效的利用，使房地产资源得到优化配置。

7. 产权交易市场。产权交易市场广义是指产权的交换关系，狭义上是指产权交易的有形市场。产权交易主要包括企业间的产权转让，企业股权转让、知识产权转让等形式。市场设有为产权交易双方提供交易的场所，进行必要的服务。国家及政府通过法律形式规范产权关系及交易行为。

8. 服务市场。服务是企事业单位或个人根据市场需求而进行的某项劳动及设施服务。服务同其他商品一样通过使用价值的让渡而实现自身的价值。专门进行服务交换的场所或领域就是服务市场。例如，旅游、饮食、文化娱乐、美容、照相、广告、邮电等。服务市场提供的一般是人的直接劳动支出，附带商品的供给。服务市场依附于服务对象，许多服务商品的生产和消费是同时发生的，它必须被消费者迅速消费，服务需求也呈现多样化的特点。

第二节 市场经济

一、市场经济的涵义

市场经济是商品经济的高级形式，它是依托市场体系，以市场机制做为调节经济运行和资源配置的基本手段，实现社会生产和再生产的经济运行方式和经济体制。市场经济从理论和实践上有着极其丰富的内涵，正确理解市场经济应注意把握以下几点：

1. 市场经济与商品经济的关系。这是两个既有联系又有区别的概念。市场经济和商品经济指的是同一类经济体制，即商品的使用价值和价值需要通过市场交换实现；商品价格受供求关系等因素的影响通过市场竞争形成；社会资源通过市场实现合理流动和优化组合，市场主体的经济行为都要受市场规则的约束。市场经济和商品经济也是有差别的，商品经济是根据产品通过交换进入消费这种外部特征来界定的经济体制。市场经济则是从社会资源配置方式这种内在特征来界定的经济体制。市场经济要比商品经济高一个层次，商品经济很早以前就出现了，有商品交换就有市场，但那时的资源主要配置者是行政权力而不是市场。

2. 市场经济条件下必须建立完备的市场体系。市场体系是指由众多的种类不同和功能各异的市场组成的有机统一体。以市场为中心调节经济活动，对市场体系的完善程度有更高的要求。商品经济只有商品市场化，而生产要素市场化则是市场经济的重要标志，即除了一般商品进入市场流通以外，劳动力、资金、技术、服务、产权、信息等都要市场化。只有使社会各经济要素充分地进入市场参与交换，才能发挥市场机制对经济运行和社会资源配置的调节作用。

3. 通过市场机制调节经济运行和资源配置。经济学意义上的

机制，是指经济系统内部各要素相互关联、互相依存的运行原理及其功能和作用。

市场机制主要有价格机制、利率机制、工资机制和风险机制等。通过价格机制的作用可以调整市场商品供需矛盾的运行。通过利率机制可以调整市场资金的配置使用。通过工资机制引导市场劳动力的合理流动。通过风险机制，促进资源的高效利用，充分调动企业及劳动者的积极性、创造性。

4. 市场经济是经济运行方式与经济体制的统一体。市场经济的范畴包含两层既联系又相区别的含义。经济体制是指社会经济生活的组织结构。运行方式是指社会各经济要素在相互作用下的运动形式。市场经济好比一台社会机器，经济体制如同机器的部件，经济运行方式如同各部件相互之间联结办法及运动方法。

二、市场经济的一般特征

市场经济是人类历史发展不可逾越的阶段，在不同社会制度下，市场经济有它们的共性，其一般特征有：

1. 以发达的商品经济为基础。商品经济不一定就是市场经济，历史上的简单商品经济并未造就市场经济。市场经济必然是相当发展的商品经济，否则市场就不能起一切经济活动中心的作用，市场配置资源、调节经济也会显得无力。因此，大力发展商品经济是市场经济得以正常运行的条件。

2. 经济关系市场化。在市场经济中，发达完备的市场体系联结经济生活的各个方面，使社会一切经济活动都直接或间接地处于市场关系之中。通过各种市场之间的相互作用，把生产资料部门的消费者和需求者，消费品的供应者和再生产过程运转的核心。市场经济条件下，一切通过市场，一切服从市场，一切经济利益都要到市场去实现。市场全面发育，市场高度繁荣，市场作用普遍化是市场经济最明显的特征之一。

3. 竞争普遍性。市场经济是竞争经济，市场机制本质上是竞争机制，竞争是市场经济的命脉，是市场经济生机和活力的源泉。市场竞争，是众多经济单位，包括供给者之间、需求者之间、供求双方之间为了争取有力的产销条件，围绕商品的价格质量进行较量。只有竞争才能使价值规律的要求得以贯彻，在优胜劣汰中将其变成生产经营者的自觉行动。没有竞争，市场的功能就难以发挥作用。保证公平有效的竞争，并让它广泛地贯穿于市场运行的全过程，是发展市场经济的先决条件。为此在市场经济条件下，市场需要全方位的开放，不但需在国内地区间、产业间相互开放，而且要在国际间开放，创造一个公平竞争的环境和条件。

4. 宏观调控间接进行。现代市场均以国家干预和政府宏观调控为重要特征。政府并不直接干预企业的生产经营的具体事物，而且以市场为中介，主要通过运用财政政策、货币政策、收入政策、产业政策、进出口政策和价格、利率、汇率、税收等经济杠杆，以及法律和必要的行政手段调控经济的运行。

5. 市场经济运行规范化。经过市场经济的长期实践，市场法规逐步健全，市场秩序不断规范。经营者从进入市场、参加市场交易，到交易活动的终结，都受严格的市场法规约束，市场管理部分按照有关法规进行较为严格的管理和协调市场活动。整个市场经济在一个比较健全的法规基础上有序地进行。甚至不为政治风波所干扰。

6. 市场体系完善化。市场体系是市场经济关系的载体，是市场经济运行的基础和基本要素。市场经济的运行要求各门类市场齐全，不但要有生产资料、消费资料，市场还要有健全的金融市场、技术信息市场、劳动力市场、房地产市场、劳动服务市场等。这样才能容纳复杂的市场经济关系，适应市场经济条件下各方面交换的要求，保障市场有序的运行。

三、市场经济体制的基本模式

市场经济的运行需要相应的模式去贯彻实施，目前实行市场经济的国家，基本体制模式主要有以下两种：

1. 市场制导模式。它是一种以市场为对象进行引导和控制经济运行的方法。市场制导模式的理论与实践，不强调怎样具体解决经济发展中的实际问题，比如产业结构如何调整？科技费用如何筹措等，国家都不过问。它牢牢抓住市场这个经济枢纽，在让它按照自身规律运行的基础上，只有针对一定时期宏观方面出现的重大问题，通过制定和实施一系列经济政策的法律、法规使它得到解决，从而保证整个经济的健康发展。

2. 国家导向型模式。这种模式与市场制导型模式的根本不同点在于，它突出地发挥了国家对市场经济的导向作用。其特点一是高度重视培养全国统一的国民精神，上下一致地为整体利益拼搏，并以此为前提，根据不同历史时期世界局势的变化提出全国性的战略口号，作为奋斗的方向和目标；二是强有力地通过产业政策不只是引导市场，而是介入一些重大实际问题。比如，对能源、交通、国民教育、环境保护等问题，从发展方向到重大项目投资都实行有力引导。特别是对整个产业的调整更是采取多种措施使其趋近预想目标。

国家导向型体制模式以日本为代表，市场制导型体制模式以美国为代表。实践证明，国家导向型体制模式具有明显优势。据资料统计，1955年至1988年经济增长速度中，日本国民生产总值增长3.5倍，同期美国只有1.6倍；人均国民生产总值日本增长3.1倍，而美国只有1.3倍。1955年到1973年劳动生产率的提高速度，日本从51%提高到237%，而美国从81%提高到127%，日本提高4.6倍，而美国尚不到1.6倍。