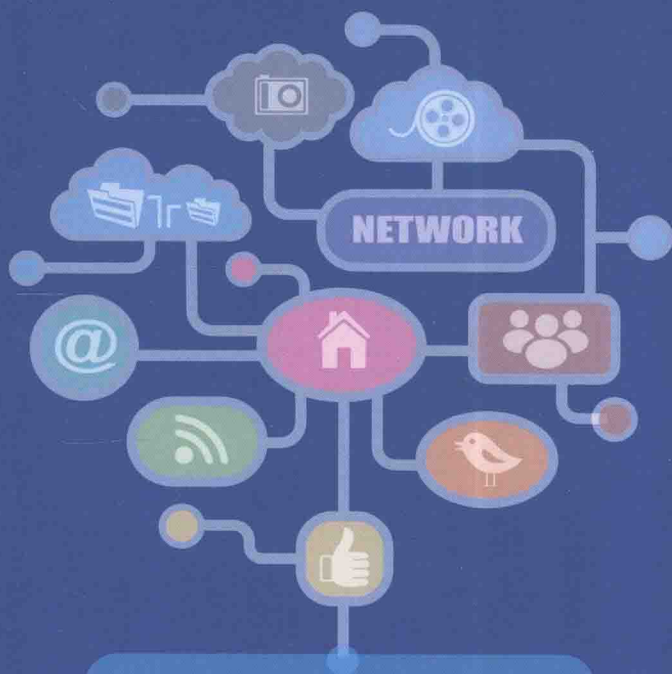




网络营销 实训教程

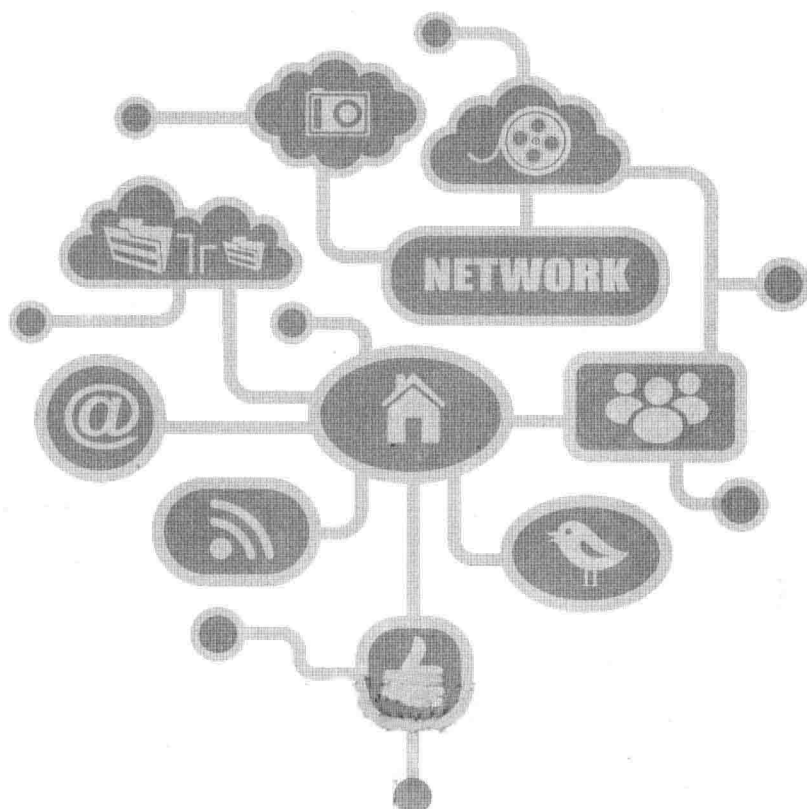
主编◎ 雷颖晖

副主编◎ 李怀亮 罗静 王菲 李婧



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



网络营销 实训教程

主编 ◎ 雷颖晖

副主编 ◎ 李怀亮 罗静 王菲 李婧



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

网络营销实训教程/雷颖晖主编. —北京: 经济管理出版社, 2014. 6

ISBN 978-7-5096-3138-6

I. ①网… II. ①雷… III. ①网络营销-中等专业学校-教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 103514 号

组稿编辑: 魏晨红

责任编辑: 魏晨红

责任印制: 司东翔

责任校对: 超凡

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装厂

经 销: 新华书店

开 本: 787mm×1092mm/16

印 张: 14

字 数: 274 千字

版 次: 2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-3138-6

定 价: 38.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

前言

本教材基于群项目开发的理念，以网络营销岗位的职业能力培养为目的、以企业真实的案例为基础、以工作过程为主线开发相关项目群；以完成项目任务为主线，通过教学项目负载理论知识，体现职业岗位群的能力要求，有机融合相应的知识、技能和态度，实现“教、学、做”一体化，较好地实现综合技能与企业岗位生产经营过程的对接。

本教材结合企业的背景资料，以中等职业学校电子商务专业学生李乐在网络营销岗位开展的工作流程为主线，从任务背景—任务目的—任务要求—任务准备—任务实施—任务成果—任务评价—任务拓展等任务实施流程搭建全书结构。其中，项目一主要介绍网络营销的基本理论以及网络营销岗位的要求；项目二主要结合任务完成消费者市场、竞争对手、网络市场环境调研及调研报告的撰写；项目三主要根据市场调研结果为企业选择合适的营销策略；项目四主要根据营销策略选择合适的营销平台；项目五主要在平台内外利用网络营销手段开展营销活动；项目六主要介绍网络营销策划方案的撰写；项目七主要介绍网络营销活动的效果监测。

本教材适用于中等职业学校电子商务、商贸管理、商务英语、市场营销等专业学生使用，也可作为在职营销人员自学或培训的参考读物。

本教材由雷颖晖主编，李怀亮、罗静、王菲、李婧作为副主编。本教材的编写得到了各方尤其是十亿人社区蔬果网的大力支持，在此表示衷心的感谢。对于书中的不足，恳请读者指正。

雷颖晖

2014.5

目录

项目一 网络营销岗位认知	1
任务一 认识网络营销	1
任务二 网络营销岗位认知	9
任务三 网络营销职业资格认证	21
项目二 网络市场调研	27
任务一 消费者市场调研	27
任务二 撰写消费者调研报告	34
任务三 竞争对手调研	46
任务四 网络市场环境调研	54
项目三 网络营销策略选择	61
任务一 制定4Cs的网络营销策略	61
任务二 事件营销	71
任务三 病毒营销	78
项目四 网络营销平台选择	86
任务一 B2B 电子商务平台	86
任务二 B2C 电子商务平台	92
任务三 C2C 电子商务平台	97
任务四 分类信息平台	108
项目五 网络营销手段选择	119
任务一 软文营销	119

任务二 IM 营销	126
任务三 微博营销	132
任务四 SNS 营销	138
任务五 博客营销	146
任务六 微信营销	153
 项目六 网络营销方案策划	 161
任务一 认识网络营销策划方案	161
任务二 撰写网络营销策划方案	169
 项目七 网络营销效果评估	 179
任务一 网络营销评价指标	179
任务二 流量分析	190
任务三 转化率分析	197
任务四 数据分析工具	206

项目一

网络营销岗位认知

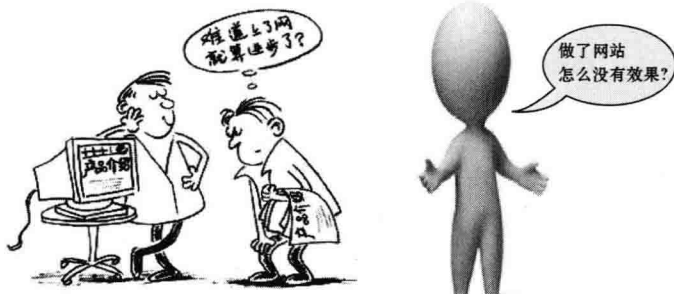
任务一

认识网络营销



任务背景

农产品电商市场发展迅猛，2012 年农产品电商交易接近 200 亿元。淘宝网涉农商家超过百万户。十亿人社区蔬果网（以下简称“十亿人”）自 2011 年底上线，是以农产品及相关产业为主业的电子商务平台，年内实现销售总额数百万元。“十亿人”自成立以来，秉承“唯才是用”的原则，为员工提供了可持续发展的空间和机会，鼓励员工和公司共同成长，致力于营造能充分发挥员工才干的工作氛围。电子商务专业学生李乐对网络营销工作非常感兴趣，他希望对网络营销岗位需求有充分的了解，也想对“十亿人”有一定的了解，希望今后能从事网络营销工作。





任务目的

- (1) 树立初步的网络营销意识，认识网络营销对企业的重要性。
- (2) 对网络营销有初步的认识。



任务要求

利用网络浏览相关网站，认识网络营销，认识“十亿人”，认识网络营销岗位。



任务准备

(一) 知识准备

1. 律师事件：第一个利用互联网赚钱的人

在 E-mail 和 www 得到普遍应用之前，新闻组（Newsgroup）是人们获取信息和互相交流的主要方式之一，新闻组也是早期网络营销的主要场所，是 E-mail 营销得以诞生的摇篮。1994 年 4 月 12 日，美国亚利桑那州一对从事移民签证咨询服务的律师夫妇 Laurence Canter 和 Martha Siegel 把一封“绿卡抽奖”的广告信发到他们可以发现的每个新闻组，这在当时引起了轩然大波，他们的“邮件炸弹”让许多服务商的服务陷于瘫痪状态。

有趣的是，两位律师在 1996 年合作写了一本书——《网络赚钱术》（How to Make a Fortune on the Internet Superhighway）。书中介绍了他们的这次辉煌经历：通过互联网发布广告信息，只花费了 20 美元的上网通信费用就吸引来了 25000 个客户，赚了 10 万美元。他们认为，通过互联网进行 E-mail 营销是前所未有的而且几乎无需任何成本的营销方式。当然，他们并没有考虑别人的感受，也没有计算别人因此而遭受的损失。直到现在，很多垃圾邮件发送者还在声称通过定向收集的电子邮件地址开展 E-mail 营销可以让产品一夜之间家喻户晓，竟然还是和两个律师在十几年前的腔调一模一样。由此可见，“律师事件”对于后来网络营销所产生的影响是多么深远。当然，现在的网络营销环境已经发生了很大的变化，无论发送多少垃圾邮件，也无法产生这样神奇的效果了。

由“律师事件”可以看出：互联网具有营销价值——通过互联网赚钱是可能的，但需要合理的方式，垃圾邮件（垃圾信息）违背网络营销原则，维护互联网营销环境，应坚持规范的网络营销，反对不正当行为。尽管这种未经许可的电子邮件与正规

的网络营销思想相去甚远,但由于这次事件所产生的影响,人们才开始认真思考和研究网络营销的有关问题,网络营销的概念也逐渐开始形成。此后,随着企业网站数量和上网人数的日益增加,各种网络营销方法陆续出现,网络营销也进入了快速发展时期。

2. 网络营销的诞生

网络营销是随着互联网进入商业应用而逐渐诞生的,尤其是万维网(www)、电子邮件(E-mail)、搜索引擎等得到广泛应用之后,网络营销的价值才越来越明显。E-mail虽然早在1971年就已经诞生,但在互联网普及之前,并没有被应用于营销领域。1993年,才出现了基于互联网的搜索引擎;1994年10月网络广告诞生,美国著名的Wired杂志推出了网络版Hotwired,其主页上开始有AT&T等14个客户的Banner广告;1995年7月,目前全球最大的网上商店亚马逊成立。1994年网络广告诞生的同时,基于互联网的知名搜索引擎Yahoo!、Webcrawler、Infoseek、Lycos等也相继诞生。另外,由于曾经发生了“第一起利用互联网赚钱”的“律师事件”,促使人们对E-mail营销开始进行深入思考,也直接促成了网络营销概念的形成。从这些事实来看,可以认为网络营销诞生于1994年。

网络营销的格局发展如图1-1所示。

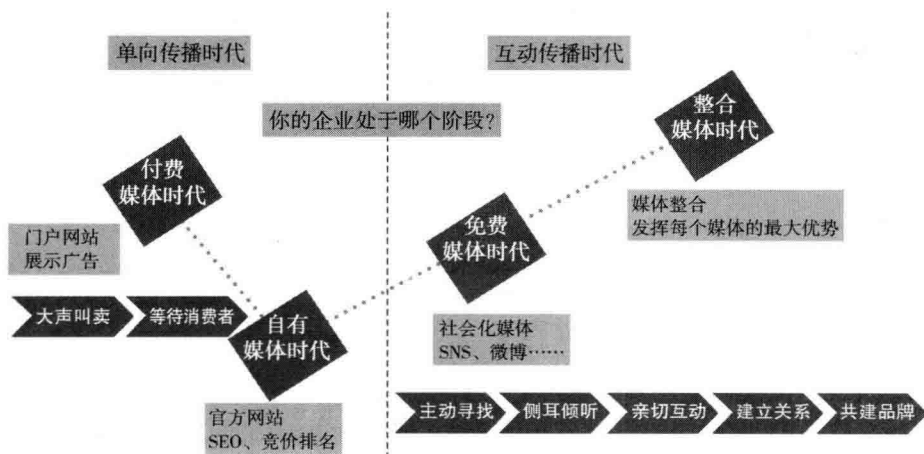


图 1-1 网络营销的格局发展

3. 网络营销的概念

网络营销(On-line Marketing或E-Marketing)是以互联网为核心平台,以网络用户为中心,以市场需求和认知为导向,利用各种网络应用手段去实现企业营销目的的一系列行为。其功能包括电子商务、企业展示、企业公关、品牌推广、产品推广、

产品促销、活动推广、挖掘细分市场、项目招商等方面。与网络营销概念相似的词语包括网上营销、互联网营销、在线营销、网路行销等。

4. 网络营销的四个阶段

网络营销的四个阶段如图 1-2 所示。

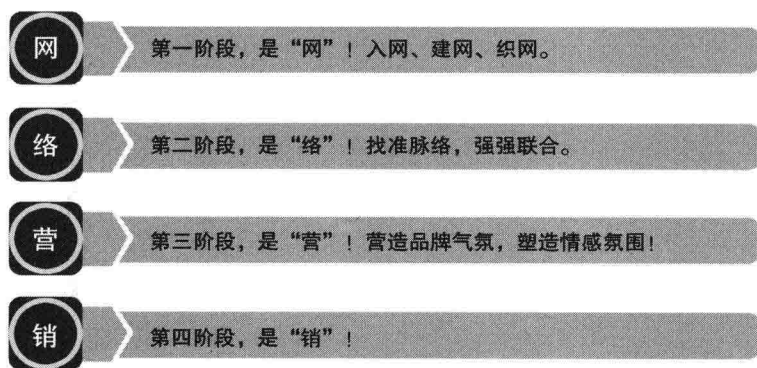


图 1-2 网络营销的四个阶段

5. 网络营销的特点

网络营销的特点如图 1-3 所示。

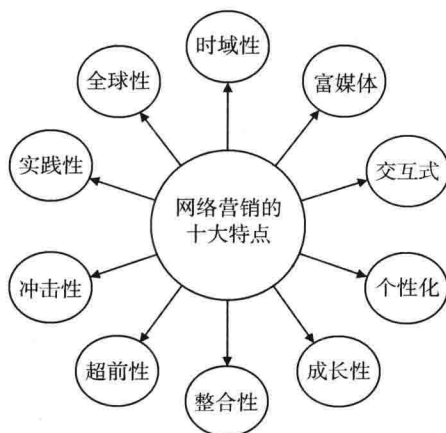


图 1-3 网络营销的特点

6. 网络营销的基本职能

网络营销的基本职能如图 1-4 所示。



图 1-4 网络营销的基本职能

7. 网络营销体系

网络营销体系如图 1-5 所示。

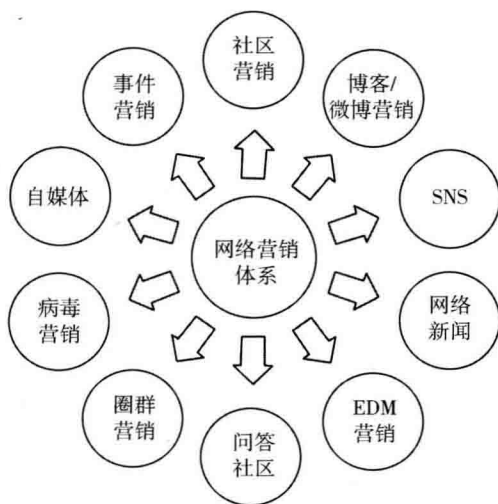


图 1-5 网络营销体系

(二) 人员准备

6~8 人为一组，分工合作，共同完成任务。



任务实施

第一步：利用网络认识网络营销。

访问百度：<http://www.baidu.com/>，输入关键词“网络营销”，如图 1-6 所示。



图 1-6 百度搜索

浏览相关网页，认识与网络营销相关的概念、术语，如图 1-7 所示。

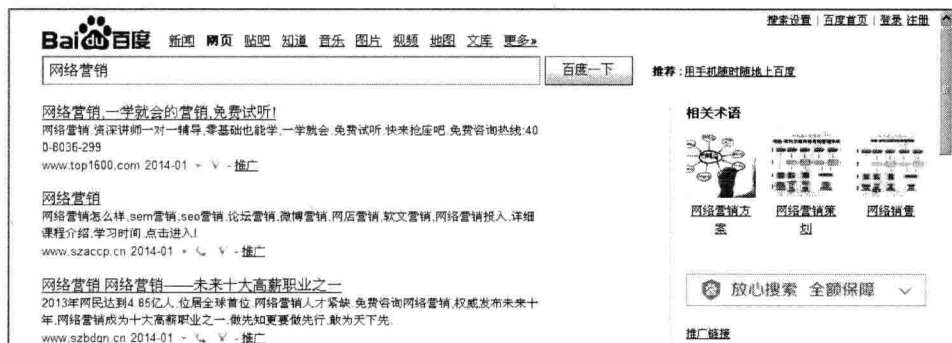


图 1-7 网络营销相关网页

第二步：分组制作 PPT。

利用百度搜索引擎，输入关键词“网络营销案例”，搜集一个网络营销成功案例，并制作成 PPT，内容包括：

- (1) 对网络营销的认识。
- (2) 网络营销成功案例介绍。

要求图文并茂、排版精美、视觉效果好，也可以加上一些音效或者特效。

第三步：了解企业开展网络营销的情况。

- (1) 访问网易科技：<http://tech.163.com/special/000915RB/pintu5.html>，如图 1-8 所示。



图 1-8 网易科技网页

(2) 访问十亿人社区蔬果网: <http://www.syr.hk/page/Default.aspx>, 如图 1-9 所示, 对公司网站有初步的认识。



图 1-9 十亿人社区蔬果网



任务成果

展示 PPT，分组评分。



任务评价

按照表 1-1 的评分标准，各小组进行互评，完成表 1-2。

表 1-1 评分标准

项 目	评分标准	分 值
内 容	内容全面，选材准确	20
	逻辑顺畅，过渡恰当	20
	模板选择与内容吻合，整体风格协调、统一	20
演 讲	与 PPT 演示互相配合，讲解到位，控制在规定的时间内	5
	思路清晰、语言流畅、普通话标准	5
技 术	使用了文本、图片、表格、动画、音频等	10
	可使用超链接	5
	播放流畅，运行稳定、无故障	5
艺 术	视觉效果好，有较强的表现力和感染力	5
	色彩搭配合理，文字清晰，字体设计恰当	5

表 1-2 各小组评分表

组别 \ 分值	1	2	3	4	5	6	7	8	平均分
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									

任务二

网络营销岗位认知



任务背景

十亿人社区蔬果网需要招聘专门的网络营销人才，要求掌握“IT 技术”与“市场营销”综合技能，要求人才具有复合能力。



十亿人社区农业科技福利待遇

- ☑ 高激励性的奖金体系 ☑ 公开公平的选拔、轮岗及晋升机制
- ☑ 五险一金：养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、住房公积金
- ☑ 具有行业竞争力的薪资待遇 ☑ 国家法定节假日及带薪年假



任务目的

- (1) 了解网络人才需求及就业情况。
- (2) 了解网络营销岗位要求。
- (3) 树立正确的就业观、择业观，树立岗位意识。



任务要求

能够利用网络认识网络营销人才需求情况及就业、岗位要求。



任务准备

(一) 知识准备

1. 网络营销人才需求

网络营销是一种成本低、效果好的新型营销方式，因此深受企业的青睐和欢迎。但网络营销毕竟是一个新兴事物，既懂得网络技术，又懂得网络营销的复合型人才还很少。各大公司求贤若渴，但也很难招到合适的人才，这已经成为制约企业开展网络营销和实现全面发展的一个“瓶颈”。目前网络营销人才需求缺口很大，市场走俏。各个企业纷纷建立网络营销部门，并且对网络营销人才的需求量也越来越大，据国家发展和改革委员会统计，国内有近 500 万家企业在未来的 1~2 年，都需要至少 1 名以上的网络营销人才。

由于该职业属于新兴职业，相关人才培养还需要一定时间，据专家预测，未来 5 年中岗位需求每年还将以 30% 左右的幅度增加，网络营销人才紧缺的状况几年内难以缓解。如图 1-10 所示。

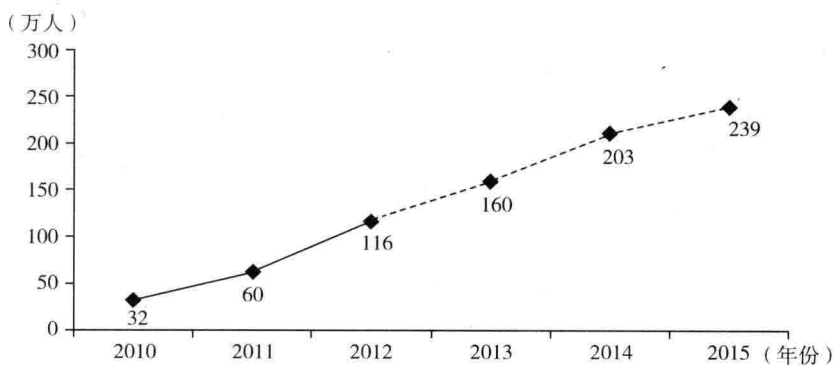


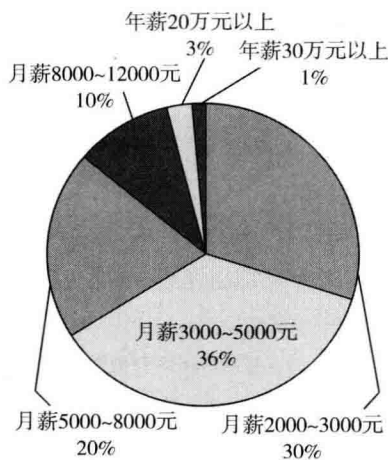
图 1-10 2010~2015 年网络营销岗位企业需求状况

2. 网络营销行业的薪酬

网络营销行业的薪酬如表 1-3 和图 1-11 所示。

表 1-3 网络营销行业的薪酬水平

岗位名称	岗位职责	主要城市薪酬水平 (元)
网络营销专员	熟悉各大搜索引擎排名机制,熟悉蜘蛛爬行规律,制定网站 SEO 优化策略	北京: 4000 ~ 5000
	负责搜索引擎关键词推广	上海: 4000 ~ 5000
	负责组织论坛、社区、博客、微博等的推广	广州: 3000 ~ 5000
	能够根据网站数据分析执行各项优化操作	其他: 2500 ~ 4000
网络营销主管	熟悉各大搜索引擎排名机制及原理,对 SEO 有独到见解	北京: 6000 ~ 9000
	根据公司战略发展要求,制订前台页面、系统架构和搜索引擎等	上海: 5500 ~ 9000
	排名优化的整体解决方案	广州: 5000 ~ 8000
	能够对网站数据进行分析优化,制订网络营销推广计划	其他: 4000 ~ 6000
网络营销总监	负责各类网络营销活动、事件、话题的策划、撰稿及统筹工作	北京: 8000 ~ 15000
	通过网站进行公司品牌形象传播和业务开拓,能有效提高公司品牌知名度和用户量	上海: 8000 ~ 15000
	负责各类网络媒介的关系维护,如论坛、博客、社区等	广州: 7000 ~ 13000
	制定部门的网络营销操作文档,有效地推动其他部门配合完成网站 SEO 工作	其他: 6000 ~ 10000



网络营销行业薪酬

SEO 专员/经理	3500 ~ 6000 元/月
SEM 专员/优化师	4000 ~ 8000 元/月
网站编辑维护	3000 ~ 6000 元/月
网站(网络)推广	3500 ~ 8000 元/月
网络营销顾问	5000 ~ 8000 元/月
淘宝天猫营销	4000 ~ 15000 元/月
社交媒体营销	4000 ~ 10000 元/月
网络营销经理	6000 ~ 15000 元/月
网络营销总监	年薪 15 万 ~ 100 万元
自主创业做老板	不封顶 看本事

图 1-11 网络营销岗位工资分布

3. 网络营销岗位设置及岗位要求

基本上来讲,网络营销部门中包含运营经理、运营专员、网络编辑、SEO 专员、