

点拨通过网络轻松赚钱的方法
洞悉实现营销迅速赢利的技巧

Mastering Online Marketing

网络营销 有绝招

增加收入的121大关键点

(美) 米奇·迈耶森 著
玛丽·尤勒·斯卡伯勒
张溪 刘溪 译



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

点拨通过网络轻松赚钱的方法
洞悉实现营销迅速赢利的技巧

Mastering Online Marketing

网络营销 有绝招

增加收入的12个关键点

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 · BEIJING

自序

不久前，我曾是一位著名的、受人尊敬的心理理疗师，在芝加哥——世界上最有活力的城市之一生活和工作。我曾努力学习了多年并获得了学位，然后又每天辛苦工作去积累经验。我甚至还想方设法挤出时间与人合著了一本心理学方面的书。我为拥有成功的事业、美满的家庭、舒适的生活、很多好朋友和漂亮的在市中心中心的办公室而感到幸运。然而，我并不开心。

每一个居住在美国中西部偏北地区的人都知道，这里的冬天是不可思议的冷，还有令人畏惧的灰暗，而且非常长。我说的冷，是真正的冷——刺骨的寒冷让双脚麻木、牙齿打战、手指紫红。

但是对我来说最糟糕的是阴霾的天空。这里的太阳好像几个月都是隐藏的。

每当这个时候，我就在想象如果生活在有蓝色天空和温暖阳光的地方会怎样。你知道，那样的地方可以在一年中的任何一天去打网球和游泳，只要你愿意。我还想象有时间能够写作和录制音乐，有时间去体验真正的和亲密朋友一起的社区生活。但是当我从梦中醒来，我就要面对现实。是的，我想要搬家。但是这意味着要在一个新的地方重新开始，放弃本已习惯的稳定收入，这很让人沮丧。

突破的那一刻

寻找答案。我花了很长时间在因特网上，发现教练、顾问和培训师这个群体在不断壮大，开始成为非常重要的职业。我立即意识到这对我来说是一个千载难逢的机会，是一个可以克服地域障碍的事业和生活方式。

我开始研究那些最成功的网络创业者的网站和项目。久而久之，我确信我能够从他们那里学到很多，并能够联系到世界各地的人。这使我能够从事我所热爱的事业，并使用因特网来创造滚滚财富。我从心底知道我的梦想就要实现了。我要继续努力。

在3年之内，我赚到了足够的钱离开芝加哥，搬到有湛蓝色天空的斯科茨代尔（Scottsdale, Arizona）。现在我就住在这里。我的第一个有突破性的项目是与游击营销之父杰伊·莱文森（Jay Levinson）的联合投资。将我的执教和项目开发经验与他的营销模型相结合，我创立了游击营销培训项目，并利用电话和因特网来推广它，提供受网站支持的电话研讨会和可下载的课程材料。

自从那时开始，我努力提高我的技巧，结果使我现在能够提供更丰富、更高品质的项目，也同时不断地扩展我的产品和服务。我的游击营销培训项目的成功也要归功于另一个优秀的合作者迈克尔·波特，和他一起，我创立了90天产品工厂和交通法规学习班。这些课程及随后提供的产品和服务，吸引了来自全世界的客户。

梦想中的生活

现在，我每天都会在我的游泳池里游泳、晒日光浴，我还可以经常打网球、写作和录制我喜爱的音乐、泡热水澡、与好朋友享受时光，同时在我舒适的家中经营我的电子商务。我很幸福地说我现在是真的实现了梦想。

然而，没有明确的目标、可靠的合作关系和通过因特网成功营销的能力，我是不能实现这些的。

不管你的理想生活是什么样的，我相信本书中的一些见解会帮助你实现梦想。

你能够创造你渴望的生活。

米奇·迈耶森

于斯科茨代尔的亚利桑那州

推荐序

我喜欢聪明的人。我喜欢他们的思维方式。我喜欢他们带我去冒险。我喜欢和他们较量，接受他们的挑战，在与他们的对话中得到启发。我喜欢听取他们的见解并追随他们。

米奇·迈耶森就是这样一个人。很显然，他很轻松地操作项目，同样也很有帮助别人的天赋。

本书很像 *The E-Myth*，它是一本工具和技巧的合集。米奇创造了“Step-by-Step”系统来帮助你创立和维护成功的电子商务。他还阐述了那些阻碍你的、帮助你的事。如果你想要成为所向披靡的网络营销者，他会告诉你什么是永远不能做的，什么是绝对必须做的。

但是，我最喜欢这本书的原因是它包含的深刻见解。米奇和他的合作者玛丽·尤勒·斯卡伯勒完成了一项卓越的工作，他们将复杂的信息以一种清晰的、简明的、周全的方式呈现出来。

我们很多人都想克服自己。虽然我们都有达成目标的欲望，但是大多数数人都是在仅完成了前几步时就犹豫不前。原因通常很简单，我们没有能力将事情看清楚。我们不知道哪个步骤要放在第一、哪个放在第二……而这本书会告诉你怎么做。阅读它，消化它，按照它去做，你将体验现实的回报。

迈克尔·E·格伯
The E-Myth 的作者

目 录

第1章 向创业者转变：建立综合商业心态的关键 1

如何跨越5个普遍的阻碍成功的屏障；

如何自始至终地开阔你的视野；

关注细节，做好长远计划，准备好每天要学习的新知识；

没有人能自己一个人就可以成功。

第2章 战略营销：可持续性电子商务的关键 23

为什么要将营销视做过程而不是项目；

项目是独立的和暂时的，而过程是持续的；

如何使你的在线业务呈几何级数增长；

为什么须要在营销过程中多投入时间、精力和想象力，而不是钱；

不要尝试去做所有事情来满足所有的人。

第3章 产品与服务：聪明销售的关键 45

如何避免3个最大的、关于在线产品的错误；

如何使用漏斗方法来设计你的定价；

为什么不要追逐潮流进行产品和服务的选择；

如何确保人们喜欢并主动搜索你将要销售的产品或服务。

第4章 设计与导航：制作界面友好和有活力网站的关键 61

为什么博客是传统网站的很好替代品；

为什么你只有一次机会来获得良好的第一印象；

为什么网站的设计既可成就也可毁掉你的电子商务企业；
为什么优秀的设计和友好的导航很重要；
为什么在设计网站时速度要优先。

第5章 活力四射的网站设计：获得客户回应的关键 81

附言为什么是营销文案中第二重要的元素，
那么，第一重要的元素又是什么；
营销文案的标题和要点列表应该包含产品或服务的优点；
在你所有的营销文案中要包含强烈的、清晰的行动呼吁；
简短而有力的推荐语很重要；
如何使用直接回应交流法来完成电子商务目标。

第6章 流量转换：提高销售和建立客户列表的关键 99

网络营销中最大的错误是什么，如何避免这个错误；
网页流量转换的目的是什么，提高转换率的要点又是什么；
你的订购页面必须是你客户认同的页面；
你的选择性加入邮箱必须是卓越的、无法抗拒的；
你只能改进你能够测量的，所以要学会计算你的指标。

第7章 自动化：在线企业制胜的关键 119

使用自动回复机的技巧；
创建顾客群列表的技巧；
使用在线购物车的技巧；
使用企业账户和在线支付的技巧。

第8章 多媒体：音频、视频和在线会议是增加企业 影响力的关键 139

怎样使用多媒体技术；
怎样通过视听手段来增进顾客对你网站的关注度；
如何通过使用电话会议和在线会议建立良好的主顾关系；
注意：使用的多媒体类型取决于你的网站类型及你的产品和服务类型。

**第9章 增加网站流量的策略：让越来越多的人浏览你的
网站的关键 159**

怎样优化搜索引擎；
为什么友情链接很重要；
怎样增加网站流量，怎样跟进的网站流量；
怎样确定你的标签、关键字和代码是否正确；
增加网站流量须要耐心和坚持不懈地执行计划。

**第10章 人的力量：成功的会员制度和合作营销
模式的关键 181**

不要忽略会员制度的效力——相互出售对方的产品，那么：
如何建立合资企业和战略联盟；
如何利用会员制度增加利润；
如何自己建立会员制度。

第11章 Web 2.0：有效利用社会媒体的关键 197

如何利用 Web 2.0 的工具和技术壮大你的在线企业；
如何将 Web 2.0 文化完美地融入你的电子商务中；
在线商家如何用 Web 2.0 工具，如维基百科、标签和混搭，
来快速并有效地与目标受众交流。

**第12章 保持企业发展的不竭动力：企业系统化和建立
虚拟团队的关键 213**

怎样建立虚拟企业系统；
建立虚拟团队对在线企业有何重要性；
你须要面对的问题：滚动雪球和永葆动力；
你须要具有的素质：责任感和自律性；
建立内部系统，优化关键环节，外包部分工作。
关于作者 224

第 1 章

向创业者转变 建立综合商业心态的关键

本章内容提示：

- 为什么这是一个创立电子商务网站的伟大时代；
- 如何跨越 5 个普遍的阻碍成功的屏障；
- 富有个性的胜利者；
- 如何自始至终地开阔你的视野；

.....

“大多数创业者仅仅是有着创业欲望的技师。大多数的创业者的失败是因为他们只懂埋头苦干，而不是去发展他们的业务。”

——迈克尔·E·格伯，
The E-Myth 的作者

想要开始你的在线生意吗？还是：

- 拓展你的实体零售店；
- 写一本关于改进高尔夫球杆的方法的电子书；
- 出售你的或者别人的产品；
- 为你的咨询业务找到新的客户；
- 联系到与你志同道合的人；
- 获得新的订阅者；
- 向现有客户推销附加产品或服务；
- 教授某一特别学科；
- 为公司的产品或服务增加人气。

这些都是很好的主意！现在是发展和壮大在线营销前所未有的好时机，因为因特网为这一切提供了宝贵的便利条件。但是，比创建网站更能让你的生意兴旺的是建立成功的在线业务。有一些非常重要的事情你必须先了解，因此，请阅读本书。



学习可行的商业策略的重要性

在线营销在很多方面都是独特的。你的电子商务网站仅仅是你达到个人或专业目标的一个工具。

因此，你应该通过使用一整套统一的、久经考验的、完善的商业方法来发展你的业务。而这些方法已经被使用了好几代。是的，虽然因特网相对较年轻，但是优秀的商业技巧已经存在了上千年。

本书的目的就是使你迅速掌握简单易懂的战略和策略，使你能够建立起自己的卓越的在线营销。由于本书是我的上一本书——*Success Secrets of the Online Marketing Superstars* 的行动指南，因此，我将在本书中介绍更多的细节、建议及来自全球最受推崇的在线营销明星们的小贴士，而这些明星都是公认的创建并经营着收益可观的电子商务网站的人。

如果你关注并使用这些战略或策略，成功创立你自己的在线营销的概

率将大大增加。随着时间的推移，本书介绍给你的心态、方法和观念将转化为你的第二天性——就像肌肉可以记忆一样。



学习的4个阶段

我常用一些非常实用的模式来解释学习过程，其中最实用的模式就是学习的4个阶段。

第一阶段：无知无觉

换句话说，就是“不知道自己不知道”。例如，网球手用反手击球时总是将球打在网上。但是他并不知道为什么会这样，甚至不知道如何找到原因。也就是说，他不仅不知道原因是什么，也不知道如何找到原因，更想不到去改正。然而，讽刺地是他非常自信地认为球会轻松过球网，即使他不对他的击球方式做任何改正。这就是“无知者无畏”。

第二阶段：已知不足

我们知道自己不知道的事实。我们意识到我们的技能在一些特定领域是非常有限的，我们需要他人的帮助以得到改进。例如，这个网球手雇了一位教练来帮助他握拍姿势，纠正他的反手击球。当然，他可以有理由期望球不再打到网上，但是这与结果却很不一致。在这个阶段中的人会觉得很有气，因为这样的不一致会使人感到失败。

第三阶段：已知已觉

在这个学习阶段，我们拥有了技能，知道如何去做，也能够熟练地完成任，但是我们依然必须小心谨慎。我们知道自己知道，但是我们不得不认真思考。例如，在这个阶段，我们的网球手要继续练习反手击球，努力练习使用正确的握拍和挥拍姿势。这时，他的信心会随着球过网数量的增加而增加。

第四阶段：不知不觉

在这个阶段一切都变得自然了。我们能够成功地完成分配的任务，即使我们心里还想着其他事情。就像我们的网球手已经是一个反手击球高手一样，能够将所有的球打过网，即使当时他心里想着午餐吃什么。

对于在线营销，我们该做什么呢？答案是：所有事！为了建立强大的电子贸易业务，你须要学习新的技能、获取关键信息、采用胜利者的态度及使用本书中概括的工具和方法。如果你付出了时间、实践和耐性（不管你现在处于哪个学习阶段），你都将拥有更快更多的成功机会。



一个创立电子商务网站的伟大时代

这是电子商务的伟大时代，没有任何一个时代比现在更容易将一个当地的实体公司转变为兴旺的在线运营商。这可以让你在舒适的家中就能为全球客户服务。每一个客户在任何时刻都能访问你的虚拟商店，挑选并安全地购买你的产品或服务。基于很多原因，能拥有自己的电子商务业务是极具诱惑力的。这就是为什么各行各业的人（500 强的主管们、服务行业专家、职业妈妈、包装商品零售商、自由作家等）都在探索一个更好的途径，并跻身因特网大潮中。

或许，他们在想象着这样一种生活：乘车上下班和深色正装已经是过去的事了，再也不用担心解雇和裁员，可以有更多的时间与家人一起度过，还可以在大溪地的阳光沙滩上一边喝着芒果饮料一边处理生意。现在，是将这些梦想变成现实的最好时机。易于使用、发达的计算机软件和技术为每一个人提供机会去改变他们的工作方式和生活方式，并实现他们最大的抱负。但请注意以下几点。

- 根据 Juniper 研究报告，截止 2010 年，美国因特网购物者以平均每年 12% 的速度增加，并由此产生了 1 440 亿美元的在线销售额。
- 此外，专家预测在 2010 年，50% 传统的和网络的营销行为将大大受到在线消费者所引发的调研的影响。这表明所有零售商须要建立多

种销售渠道，并充分地采用这些线上和线下的营销策略。

- 在未来的几年中，在线零售业的增长将不仅是由于消费者数量的增加，也是由于单个消费者的平均消费额的提高——2008年的数据显示，平均每人每年的消费额接近780美元。直到现在，在线业务的迅猛增长依旧是由新生在线购物者的稳定增加带来的。

这些积极的预报对于每个胸怀大志的电子商务创业者来说都是美妙的音乐。



明确自己企业的现状

随着业绩的持续增长，各商家之间的竞争也趋于白热化。在线商家（那些已经建立了稳定的、信誉好的业绩的商家）会发现他们更容易吸引新的和已有的在线购买者；其他的则不然。而我的任务就是帮你弄清楚你的企业是否在这样的第一集团中。

既然我已经全身心地投入到帮助你取得电子商务成功的工作中，我就不打算有所保留。因此，除了诚心支持你实现在线业务目标及提供有效的工具、提示和策略之外，我还必须很坦诚地和你讨论一些残酷的事实。为了让这一切保持正确，现在让我们来讨论一下“房间里的大象”。

“房间里有一头大象，这是很难回避的事实。然而我们只是勉强挤出一句‘你好吗’和‘我很好’或者其他各种各样的毫无意义的寒暄。我们谈论天气、谈论工作、谈论其他任何事情，就是不去提及房间里的这头大象。但是我们都道它就在那里。”

——Terry Kettering,
《The Elephant in the Room》的作者

为什么大多数在线业务是失败的

创业者推动着美国的经济的发展。他们充满热情、精力旺盛、不屈不挠；他们积极实现瞩目的成功和独立；他们更具行动力；他们会主动使事情发生，而不是等着事情发生。然而，不幸地，他们的行为模式是一把有利也

有弊的“双刃剑”。

大多数在线营销商会被在线业务能够赚大钱和相对较低的门槛费所诱惑，而错误地埋头苦干，并蜂拥而至地建立自己的网站，却没有为整个营销过程准备出充裕的时间、指导思想和策划方案。他们不切实际地认为自己能够创造可赢利的企业，即使缺少关键的信息和能够使这些信息成为行之有效的工具。

虽然他们大多数是聪明、热情、努力工作并具有创新能力的人（他们和你有着同样的梦想）他们坚持学习，直至最终成功。但是一个残酷而普遍的不言而喻的事实是大多数在线企业失败了。

那么，为什么这么多电子商务企业失败了，而你又能做什么来保证自己在线业务的繁荣？第一个问题的答案很明显，那就是企业由于一大堆原因不复存在了。根据常识，企业不会因为一件事就破产（即使这常常被引述作为官方原因）。相反，在线企业（包括其他所有企业）不复存在是由于企业在相当长的一段时期内犯了大量的错误，而绝大多数错误表面上看起来很小。

这里做一简单类比，这个类比是我的朋友兼同事大卫·A·斯卡伯勒（David A. Scarborough）（前美国空军飞行员，私人飞行教练）常提到的。一个飞行员想在 5 小时之内从纽约飞到旧金山，他的飞行计划指导他要保持偏西 260 度。如果他维持这样的方向，他将准确无误地抵达目的地。但是，如果他遭遇一阵北风的话，他肯定被吹得偏离航线。

在这个例子中，飞行员必须改变飞行方向（例如，用 270 度代替 260 度）以抵消北风带来的影响，从而使飞行保持正确的航向。如果在整个航行中他没有不断地对飞机做一些小的调整（以应对意外情况），他就无法抵达预期的目的地。

今天的飞行员是幸运的。先进的飞行器上配备自动导航系统，该系统可以以每秒数次的频率不断地修正飞机航向，而不用飞行员再手动调整。作为在线创业者，你必须去学习同样的事情，即不断地做出调整以适应商业环境中风向的改变；你还必须移除你内在的成功障碍，如态度、想法及阻碍发展的技术限制。像飞行员一样，创业者也会遇到很多可导致企业破

产的变量，但是如果这些变量能够被纠正，那么企业就会继续存在。

我强调这些是因为我曾亲自和上百名小企业主一起工作，而这些小企业主没有关注他们自身的障碍。就像房间里的大象一样，对于那些表面上较小的错误估计，忽略它们要比面对它们简单和轻松得多，至少在一开始是这样的。但是如果你非常认真地想要建立并维持一个可盈利的电子商务企业，那么你应该从阅读5个常见的企业障碍开始。虽然这是一个复杂的课题，也是很多冗长图书的主题，但你还是应该仔细思考一下哪些可以用来描述你自己的态度和行为。一旦认清这些问题，你就可以马上实施一个改进计划。

障碍 1：相信成为优秀的技术专家是运行成功企业的全部

很多人错误地认为成为卓越的技术专家（如财务顾问、设计师、临床医师、资金募集人、演讲家等）能够使他们有资格完成他们所擅长领域的工作。他们醉心于完美地完成现有工作，而不是领导、策划、组织和系统化自己的企业，或者将企业推向市场。

很多人是这样的：他们必须每天工作，以此来运营自己的企业。他们做所有的事，打包箱子、填写发票、电话推销、接听电话、安装设备、设计自己的网站、撰写自己的广告文案、解答问题、清理垃圾并亲自去见每一个客户等。他们没有现成的协议、固定的文档化流程或者自动运营系统。相反，他们宝贵的知识、创新的思想、合理的方法依旧仅仅存在于自己的脑袋里。

你也不会发现他们外包工作、成立有利的战略联盟、委派任务给雇员，或从其他专家那里寻求专业建议。这是为什么呢？因为很多创业者认为他们已经知道了他们需要知道的一切，而不想知道他们不知道的！就像那个无助自负的网球手一样，他们并没有意识到自己的不足。而如果他们依然我行我素的话，最终会导致他们企业的失败。

“创业就像野营一样。你一直在抱怨，但当你回头看时，你会想‘这真是太完美啦！’”

——Jim Steiner，企业家

“即使他们没有很快失败，绝大多数企业在充分发挥潜能上也是失败的。这是因为这些拥有企业的人并不能真正懂得如何去建立一个在没有他或她时仍能正常运转的企业。这才是关键所在。”

——迈克尔·E·格伯，*The E-Myth* 的作者

于是，结果会怎么样呢？他们试图独自过活；他们的身体每况愈下且感到疲倦；他们捉襟见肘；他们感到慌乱，而且快被压垮；他们担心无法完成全部工作；他们担心别人不能把工作干好；他们知道他们应该放手，可是他们办不到；他们担心放手会带来大量的成本损失；他们无法弥补缺陷；他们忽略了他们的客户；他们有着短期的“扑灭最新火焰”（put-out-the-latest-fire）的心理；他们感到自己需要逃离；他们度过了一个渴望已久的假期，当他们回来时却发现企业发展已经停滞。工作已经被搁置，而且他们已经浪费了资金、失信于客户，也错过了企业发展的黄金时机。

小贴士

- 认识到擅长某事并不意味着能够成功地运作相应的企业。
- 客观地评估你的商业能力和知识。从完成商业心态的自我评估开始（见表 1-2）。诚实地回答那些问题，这样你就可以了解你的商业强项与弱项。（请注意：如果测试之后，你得知你适合从事任何工作，请再测试一次。）
- 发挥你的实力、热情和技能。做你最擅长的，而其他的让别人来帮你。组建一支梦之队（雇员、顾问、战略伙伴等）他们在相关领域都比你有能力。
- 寻求工作以外的帮助——家庭、朋友和同事。同样也向他人提供帮助。注意利用网络上大量的可用资源。
- 自动化。现在很多实用技术都是一般人可以负担得起的，如软件、电话系统、网络程序等，因此，你没有理由独自苦干。无论你在哪里，你都可以轻松地与他人交流愿景、解决自己的问题、与客户保持沟通等。

障碍 2：缺少明确的目标

你知道吗？明确的、有条理的目标可以大大增加成功的概率。那么，根据我的经验，当你听到下面这个事实时你会感到吃惊：大多数创业者都没有明确自己的目标，也没有制定每一步的行动计划以实现相应的目标，或者没有记录来衡量他们的进展。

小贴士

- 明确价值观。你真正想要的是什么？更多的钱，更多的一起与家人共度的时间，还是更多的自由？
- 可视化。一旦有了自己的目标，你就该去扩大你的在线业务。认真思考一下你的长期目标和短期目标，确保你的目标能够支持你的抱负，同时也要符合你的价值观。
- 发展计划。接下来就该运用一些“聪明”的技巧了。这些技巧可以帮助你实现以上所有的抱负。你的行动计划是独特的、现实的且有时间规划的吗？如果不是，请重新制定你的计划。
- 优化分级。确定哪些元素是必不可少的，哪些是需要修改的，哪些是可以删除的。但是要保持变通，要经常回顾这些元素，因为一切都是在变化的。
- 分解计划。把你的计划划分成若干个较小的组，然后一次性搞定它们。

人生的待办计划清单

传奇作家、市场专家马克·维克多·汉森（Mark Victor Hansen）仅在最近这 10 年内就卖出了超过 1 亿本的书和商品。而在如何建立远大目标并执行积极计划方面，他是位大师。马克和罗伯特·艾伦合著的最新的书叫《一分钟百万富翁》（*The One Minute Millionaire*）。他们的目标是在 10 年内造就一百万个新的百万富翁。

以下内容节选自 *Success Secrets of the Online Marketing Superstars*。