

21世纪高等学校工商管理类核心课程教材

MARKETING

郭锦墉 傅小鹏 主编

市场营销学

中国地质大学出版社

21 世纪高等学校工商管理类核心课程教材

SI .100S, 书册出学大更世國中: X5 號 - . 册主

市场营销学

…市. I
…册⑤…册①. II
…市-册管. III
…市. VI

郭锦墉 傅小鹏 主编

图书在版编目(CIP)数据

市场营销学/郭锦墉,傅小鹏主编. —武汉:中国地质大学出版社,2004.12
ISBN 7-5625-1963-3

I. 市…
II. ①郭…②傅…
III. 营销-市场
IV. F713

市场营销学

郭锦墉 傅小鹏 主编

责任编辑:吴虹

技术编辑:阮一飞

责任校对:张咏梅

出版发行:中国地质大学出版社(武汉市洪山区鲁磨路388号)

邮编:430074

电话:(027)87482760

传真:87481537

E-mail: cbb@cug.edu.cn

经销:全国新华书店

http://www.cugp.cn

开本:880 mm×1230 mm 1/16

字数:515千字 印张:16.25

版次:2004年12月第1版

印次:2004年12月第1次印刷

印刷:武汉市教文印刷厂

印数:1—3100册

ISBN 7-5625-1963-3/F·163

定价:25.00元

如有印装质量问题请与印刷厂联系调换

前 言

随着我国商品经济的进一步发展和社会主义市场经济体制的逐步建立与完善,人们的营销观念发生了根本性的转变。买方市场进一步确立,使人们对市场营销进行系统理论学习的要求日益强烈。同时,在对外开放的条件下,中国市场成为国际市场的一部分,企业将面临国内外市场的夹击,企业之间的竞争将更加白热化。此时,企业比任何时候都更加重视市场营销管理工作。

市场营销学于20世纪初首先在美国从经济学中分离出来,并逐渐成为一门独立的学科。后来又传播到西欧、日本及世界各国,20世纪70年代末引入中国,其发展速度很快,目前已广泛运用于企事业单位的实践之中。大中专院校已把市场营销学作为经济、管理类专业学生的必修课,同时也成为大中专院校其他专业的热门选修课;企事业单位把市场营销学作为领导干部、管理人员、营销人员的培训课程。为了满足学校和社会对市场营销学教学的需要,我们组织了几所高校长期从事市场营销教学和研究的教授、专家编写了这本《市场营销学》。

本书比照当今市场营销学发展的潮流,根据社会主义市场经济理论,从理论和实践两方面较为系统地阐述了社会主义市场经济条件下市场营销的形成与发展过程;阐述了市场营销与市场营销学的基本概念、市场营销环境、购买行为、市场营销信息系统、市场竞争战略、目标市场战略及市场营销管理的理论与方法,并系统地分析了市场营销中产品、价格、分销、促销、营销服务、国际市场开拓和服务市场营销策略及其在市场营销中运用的方法和过程,而且还全面地介绍了新世纪市场营销新理念。

本书在内容安排上注重理论联系实际,力求深入浅出,做到简明易懂。为便于读者学习,每章后附有案例和复习思考题,以供读者巩固所学内容之需。案例选择上注重以国内最新的营销案例为主,具有一定的前瞻性,易被国内读者理解和接受。

本书由江西农业大学经济贸易学院郭锦墉、傅小鹏任主编,高风彦、郭浩、张雅燕、郑春慧、梁志民、傅青任编委。本书作者分工如下:郭锦墉,第一、六、七、十一、十三、十四章;傅小鹏,第二、三、四、五、十五章及综合案例;郑春慧、傅青合编第八章;郭锦墉、梁志民合编第九章;张雅燕、高风彦合编第十章;傅小鹏、郭浩合编第十二章。全书由郭锦墉、傅小鹏总纂定稿。

本书在编写过程中,参考、借鉴了许多国内外专家学者的论文、专著和教材,并得到了中国地质大学出版社、江西农业大学、河北科技大学、河南科技大学、北京农学院等单位有关领导和老师的大力支持,在此一并表示由衷的感谢!

由于成稿时间仓促和作者水平所限,兼之市场营销学是一门发展较快的学科,许多理论和实践问题尚处于发展之中,书中不足之处在所难免,恳请有关专家和广大读者批评指正。

编 者
2004年9月

目 录

第一章 市场营销与市场营销学	(1)
第一节 市场概述	(1)
第二节 市场营销概述	(3)
第三节 市场营销学概述	(5)
第四节 市场营销哲学的演变及其应用	(10)
第二章 市场营销环境分析	(22)
第一节 市场营销环境概述	(22)
第二节 宏观市场营销环境分析	(24)
第三节 微观市场营销环境分析	(27)
第四节 市场营销机会和环境威胁	(28)
第三章 购买行为分析	(33)
第一节 购买行为分析概述	(33)
第二节 消费者市场及其购买行为分析	(34)
第三节 生产者市场及其购买行为分析	(44)
第四节 中间商市场及其购买行为分析	(47)
第五节 政府市场及其购买行为分析	(50)
第四章 市场营销信息系统	(53)
第一节 市场信息系统	(53)
第二节 市场调研系统	(58)
第三节 市场预测	(69)
第五章 市场竞争战略	(80)
第一节 竞争者分析	(80)
第二节 竞争战略的一般形式	(83)
第三节 不同竞争地位企业的营销战略	(86)
第六章 目标市场营销战略	(94)
第一节 市场细分战略	(94)
第二节 目标市场选择战略	(100)
第三节 市场定位战略	(103)
第七章 产品策略	(108)
第一节 产品整体概念	(108)
第二节 产品组合策略	(110)
第三节 产品生命周期理论	(112)
第四节 新产品开发	(116)
第五节 品牌(商标)与包装策略	(120)
第八章 定价策略	(133)
第一节 影响定价的因素	(133)
第二节 定价方法	(135)
第三节 定价策略	(137)

第九章 分销策略.....	(144)
第一节 分销渠道概述.....	(144)
第二节 中间商.....	(146)
第三节 分销渠道策略.....	(151)
第四节 物流管理.....	(155)
第十章 促销策略.....	(163)
第一节 促销概述.....	(163)
第二节 人员推销策略.....	(166)
第三节 广告策略.....	(168)
第四节 销售促进策略.....	(171)
第五节 公共宣传策略.....	(176)
第十一章 市场营销服务策略.....	(180)
第一节 市场营销服务的特点和作用.....	(180)
第二节 市场营销服务的内容和方式.....	(183)
第三节 市场营销服务策略.....	(185)
第十二章 市场营销管理.....	(189)
第一节 市场营销组织.....	(189)
第二节 市场营销计划.....	(192)
第三节 市场营销执行.....	(194)
第四节 市场营销控制.....	(196)
第十三章 国际市场营销.....	(201)
第一节 国际市场营销概述.....	(201)
第二节 国际市场营销环境分析.....	(204)
第三节 国际市场目标选择和进入策略.....	(209)
第四节 国际市场营销策略.....	(214)
第十四章 服务市场营销.....	(219)
第一节 服务市场营销概述.....	(219)
第二节 服务质量管理.....	(222)
第三节 服务的有形展示.....	(226)
第四节 服务市场营销策略.....	(228)
第十五章 21 世纪营销新领域与新概念.....	(233)
第一节 绿色营销.....	(233)
第二节 网络营销.....	(235)
第三节 关系营销.....	(238)
第四节 体验营销.....	(240)
第五节 整合营销.....	(241)
第六节 定制营销.....	(243)
第七节 营销道德.....	(244)
综合案例 格兰仕的做大做强之路.....	(248)
主要参考书目.....	(253)

第一章 市场营销与市场营销学

市场营销是指在变化的市场环境中,旨在满足消费者需要、实现企业目标的商务活动过程,包括市场分析、目标市场选择、产品开发、产品定价、分销策略、促销策略、服务策略等一系列与市场有关的企业经营活动。市场营销学是商品经济的产物,随着商品经济的高度发展,市场营销学已发展成为一门新兴的学科,有其自身的研究对象和内容体系,其原理和方法具有广泛的适用性,是一门实践性极强的应用学科。这门学科自 20 世纪 70 年代被介绍到我国以来,在我国企业营销活动的实践中得到了进一步的验证、深化和完善,从最初的单纯引入发展为现在企业在实践中的不断创新。随着我国经济体制改革的进一步深入,面对飞速发展的社会主义市场经济和我国国内市场的进一步开放,企业与企业之间的竞争将更加激烈,同时消费者需求日益呈现出多样化。企业要想在激烈竞争的市场中抓住机遇、迎接挑战,立于不败之地,必须广泛、深入地学习和研究市场营销学的理论和方法,树立现代化的营销观念,掌握现代化的营销技术,并将其有目的地运用于我国经济建设和企业经营管理的实际,实现以最小的人力、物力、财力的投入获取最大的经济和社会效益。为促使我国企业的营销活动向现代化的方向发展,学习和掌握市场营销学这门课程是非常有必要的。

第一节 市场概述

一、市场的含义

市场是一种以商品交换为内容的经济联系形式。它是社会分工和商品生产的产物,是商品经济中社会分工的表现。在社会产品存在不同所有者的情况下,生产劳动的社会分工使它们各自的产品相互变成商品,从而产生了相互交换商品的市场。可见,市场是一个经济范畴,哪里有商品生产,哪里就有市场。市场的基本关系是商品供求关系,基本活动是商品交换活动。

那么,究竟什么是市场呢? 市场是一个具有多重含义的概念。下面是几种从不同角度来认识的含义不同的市场。

(一) 市场是商品交换的场所

在这里,市场是一个地理概念,是“作为场所的市场”。很明显,任何一个企业都要考虑本企业的产品销往哪些地区,在什么场所销售。

(二) 市场是某种产品现实和潜在消费的总和

市场的大小是指市场消费总和的大小,是指有多少消费量。企业明确自己产品的市场有多大,由哪些消费者或用户组成,是具有重要意义的。所谓企业要面向市场,就是要面向自己的顾客。

(三) 市场是商品供求双方的力量相互作用的总和

这一含义是从商品供求关系的角度提出来的,反映的是“作为供求强制的市场”。“买方市场”、“卖方市场”这些名词反映了供求力量的相对强度,反映了交易力量的不同状况。在买方市场中,商品供给量大于需求量,需求占有利地位。在卖方市场中,商品需求量大于供给量,供给占有利地位。

(四) 市场是交换关系的总和

这是一个“社会整体市场”的概念。是指各种商品市场都是彼此相互联系、不可分割的,任何一个商品生产经营者的买卖活动必然会与其他水平生产经营者的买卖活动发生联系,因而,任何一个企业都只能在整体市场上开展营销活动,企业与市场始终保持着输入输出的交换关系。

市场的上述种种含义对企业营销都有实际意义。如果说,前三种含义对于企业营销有微观的意义,

那么,第四种含义对于企业营销则具有宏观的意义。就是说,企业不仅要研究本企业每一种产品的销售地区、目标顾客、供求状况,而且必须面对整体市场,只有这样,才能审时度势地开展好本企业的营销工作。

不过,从企业营销的角度来研究市场,中心问题是研究购买者的需要及其动机、行为等,以利于有的放矢地开展市场营销活动,因而,市场营销学所研究的“市场”是上述第二种含义上的市场,即企业一切现实和潜在的顾客组成的群体。

二、市场的功能

市场作为一切商品生产的共同基础——社会分工的产物,作为实现价值的场所,是商品生产顺利进行的必要条件,是生产发展的推动力量。这是因为,市场在市场经济中具有下列作用。

(一) 市场具有经济结合的功能

即实现着不同商品生产者之间的经济联系和经济结合,这是市场的基本功能。生产的社会分工必须以分工后又能紧密结合在一起为条件;否则,分工就不能进行。而市场,既是社会分工的产物,同时又成为社会分工得以存在和发展的保证条件。不同的商品生产者通过市场实现着自己产品的价值、取得他人商品的使用价值而相互结合在一起。正是由于这种结合,商品经济条件下的社会才得以正常运转。所以,生产的社会分工越细,市场在经济生活中的地位就越重要;商品经济越是向前发展,市场也就愈益成为社会经济生活的枢纽。

(二) 市场具有引导商品生产面向消费需求的功能

即指每一个商品生产者生产什么产品,以多大的规模生产,都要以反映社会消费需要的市场需求为导向。生产是为了满足消费的需要,因而就生产的物质内容和数量来说,消费的需要决定着生产。这在商品经济中,首先反映为市场需求结构制约着产品的生产结构。一切产品都必须符合反映在市场上的消费需求,才能作为商品销售出去而实现自身的价值;否则,生产中所耗费的劳动就会因为产品卖不出去而成为无效劳动,再生产难以为继。因此,市场总是迫使生产者在生产活动开始之前就必须考虑自己的产品是否适销对路。对于大多数产品来说,通常不是销路与无的问题,而是销路大与小的问题。因此,市场引导生产面向消费需求,更经常、更普遍、更大量地表现在:市场容量规定着生产的发展规模。所谓市场容量,就是在一定时期内、一定价格水平上商品可能的销售量。由于市场制约着商品生产必须面向消费需求,市场就成为商品经济条件下国民经济的一面镜子,成为商品生产能否适应社会消费需求的指示器,成为商品供求比例关系的调节器。

(三) 市场具有劳动比较功能

即比较同种产品的商品生产经营者各自消耗在产品中的劳动量。由于每个商品生产经营者在生产技术、劳动熟练程度、生产资料的规模和效能、经营管理水平等方面不同,生产、经营同一种商品所耗费的劳动时间就会不同,因而商品的个别价值也就不同。但是,同一种商品一旦进入市场就只能有一种价值,就是说,不同的个别价值会在市场上通过竞争平均化为一个社会价值即市场价值。商品就是根据这个社会价值进行交换的。如果商品的个别价值能够低于市场价值,这部分商品的生产者就可以获得额外收益,并能提高其产品的市场占有率;反之,就有一部分价值不能实现,生产者的收益水平就会因此而低于社会平均水平,甚至发生亏损。可见,惟有通过市场,才能比较个别生产经营者的劳动耗费。市场所起的这种劳动比较的作用,督促商品生产经营者必须采用新技术、新材料、新方法;并大力加强管理,以提高劳动生产率,降低生产成本,取得少投入、多产出的良好经济效益。这样,市场也就成了发展社会生产力、提高社会经济效益的推动力量。

认识市场的上述功能,对于企业的市场营销活动具有重要意义。上述分析表明,任何企业都应当按照变化着的市场需求、市场容量开展营销活动,都会不可避免地在市场上与其他企业发生协作或竞争关系;市场,是企业的动力之所在、目标之所在、生机之所在,是企业生存的空间、发展的条件、竞争的阵地,也是企业与社会经济发展保持协调的调节器。

三、市场的类型及特点

上述市场概念、市场功能,对于认识企业与市场的关系无疑是十分必要的,但企业还必须认识竞争环境中市场的基本类型及其特点,这对于企业经营也有着重要意义。从竞争的角度看,市场大致有以下几种类型。

(一) 独家垄断市场

这种市场主要表现为一个行业只有一家企业,或者说一种产品只有一个生产者或销售者,没有或基本没有替代者。这种市场在现实经济生活中是罕见的,典型的例子是公用事业企业,如电力公司。当一家企业独自拥有制造某种产品的全部或绝大多数原料时,该企业的市场也是独家垄断市场;至于通过专利取得垄断地位,通过确立极高的声誉而占据垄断地位,则是独家垄断市场的另外两种情况。

很明显,在独家垄断市场上,不存在竞争或基本不存在竞争。因此,企业的营销活动相对来说比较简单,企业主要考虑的是如何在合理的价格水平上尽可能保质保量地满足市场消费需求。在这种市场上,为了保护消费者的利益,企业应严格遵守国家法律法规。

(二) 寡头垄断市场

这是指一种产品在拥有大量的消费者或用户的情况下,由少数几家大企业控制了绝大部分的产量和销量,剩下的一小部分则由众多小企业去分享。产生这种市场的主要原因,是资源的有限性、技术的先进性、资本规模的集聚性以及规模经济效益所形成的排他性。汽车、电视机、计算机等产品的市场往往属于这种市场。

这种市场有三个特点:①控制市场的几家大企业是相互依存、相互制约的,其中任何一家营销策略的变化对其他几家都会产生重大影响,并会引起相关的反应。因此,每家企业在制定或改变营销策略时,都要仔细考虑对竞争对手的影响以及竞争对手可能作出的反应。②几家大企业之间的竞争激烈,并主要表现为非价格竞争,尤其注重于树立企业形象。③由于存在着少数大企业的垄断,同时该行业一般投资大、风险大、投资回收期长,因此新企业加入这个行业十分困难。

(三) 垄断竞争市场

这是指一个行业中许多企业生产和销售同一产品,每一个企业的产量或销量只占总需求的一小部分。这种市场大量存在,食品、服装、日用杂货等市场都属于这一类。

在这种市场上,由于同行业企业很多,产品替代性很大,因而竞争激烈;由于对价格谁也没有多大的控制能力,企业进出也很容易,竞争主要表现为非价格竞争。各个企业为了提高市场占有率,都十分重视产品特色,力图使自己的产品与竞争者的产品区别开来。

(四) 完全竞争市场

这是指一个行业中众多的独立生产者,它们都以相同的方式向市场提供同类的、标准化的产品。这种市场的例子不多,最接近的是农产品市场。

完全竞争市场有如下特点:不同生产者生产的产品几乎完全相同;每个生产者只供应市场需求量的很小一部分,任何生产者都不能控制市场;生产经营者进出市场很简单;竞争主要表现为价格竞争。

第二节 市场营销概述

一、市场营销的含义

市场营销活动是市场营销学的实践基础,而市场营销学则是市场营销实践的经验总结和理论概括,因而要真正了解什么是市场营销学,就必须了解什么是市场营销。市场营销这个词早在19世纪就已出现,但到目前为止,仍存在多种解释,大概不下50种。其中有代表性的是以下几种说法。

其一,“流通活动”说。美国市场协会认为市场营销是“引导产品与劳务从生产者流向消费者或使用

者的企业活动”。这是目前认为最早的一种完整解释。

其二,“整体活动”说。认为市场营销是企业为实现预期目标所从事的一整套经济活动。如美国克劳里尔认为市场营销是“企业的全部商业经济活动,亦即商品和劳务从生产者到最终消费者的运动过程”。

其三,“促成购买”说。认为市场营销是一种引导、刺激消费者购买特定的产品和劳务的商业活动。麦卡锡指出市场营销“是引导物品及劳务从生产者到消费者或使用者的企业活动,以满足顾客并实现企业的目标”。

其四,“满足需要”说。强调市场营销是一种满足消费者需要的商业经济活动。史坦顿指出,市场营销是“在适当的时机和地点,利用正确的沟通方式与促销方法,将适当的商品及劳务,满足现在和未来顾客的需求”。

其五,“传递生活标准”说。认为市场营销是为社会创造并提供更高的生活标准。马尔康·麦克纳尔将市场营销概括为“创造和传递新生活标准给社会”。

上述诸多定义均从不同的侧面、在不同程度上反映了市场营销的特定内涵,但都有其历史的局限性。那么应当如何考察和理解“市场营销”的含义?我们考察“市场营销”的含义时应看到,现代市场营销是与现代化大生产和商品经济相关联的范畴,它随着企业的市场营销管理实践和活动的发展而发展,是含义较广的概念。因此,我们考察“市场营销”的含义时须注意以下几点:

(一) 要识别“宏观市场营销”和“微观市场营销”

宏观市场营销是一种社会经济活动过程,其目的在于通过某种社会市场营销系统,引导某种经济的商品(包括货物和劳务)从生产者流向消费者和用户,满足社会需要,实现社会的目标。而微观市场营销则是一种企业经济活动过程,其目的在于通过市场营销活动,使本企业产品或劳务从生产者流向消费者和用户,以满足顾客需要并同时获取相应的利润。宏观和微观市场营销的区别为:一方面表现在前者与国家、地区的总体有关,后者与个别企业有关;另一方面表现在营销活动的福利焦点不同,前者面向的是社会福利,后者面向的是企业福利。本书主要研究的是微观市场营销活动。

(二) “微观市场营销”和“推销”是不同的

现代市场营销学着重从企业(卖主)的角度研究市场营销。但在国内外,有不少人不懂得什么是市场营销,有相当一部分人仍把市场营销等同于推销、销售。这种狭隘的市场营销观念是错误的。美国市场营销学家菲利普·科特勒指出,推销不是市场营销的最重要部分。推销只是“市场营销冰山的尖端”。推销是企业的市场营销人员的职能之一,但不是最重要的职能。这是因为:如果企业的市场营销人员搞好市场营销研究,了解购买者的需要,按照购买者的需要来设计和生产适销对路的产品,同时合理定价,搞好分销、销售促进等市场营销工作,那么,这些产品就能轻而易举地销售出去。

(三) “市场营销”的含义不是固定不变的

市场营销学是从实践中产生的,市场营销这个概念也是从工商企业的市场营销管理实践和活动中概括出来的,因此,市场营销这个概念的含义也会随着工商企业的市场营销管理实践和活动的发展而发展。

(四) “市场营销”是一种技术

市场营销是一种实用技术,具有很强的可操作性。每开展一项经营活动都要体现现实的需要,掌握必备的技巧。

综上所述,我们认为市场营销较为完整、贴切的定义是:企业在变化的市场环境中,旨在满足顾客需要,实现企业目标的整体性市场经营和销售活动。

二、市场营销的职能

在商品经济条件下,生产与消费之间通常存在产品所有权、数量、质量、时间、空间、价格、信息等方面的矛盾,这些矛盾须借助市场营销的整体活动予以协调平衡。企业市场营销活动的最终目的是通过

满足消费者的现实和潜在需要,提高市场占有率,进而为企业获得更大的利益。这里值得指出的是,满足需要并不等于“顾客需要什么,我就生产经营什么”,它还包括更加丰富的内容。首先不仅要满足消费者的购买需要,而且要使消费者购买后也满意,最终使消费者对本企业及其产品产生偏爱和信任;其次不仅要重视现实需要,也需重视潜在需要,善于挖掘市场,创造新的需求,不断满足顾客日益增长的物质和文化的需要;再次要用正确的观点指导消费,树立正确的消费观,通过消费来促进生产,拉动需求;最后要把满足顾客消费需要同发挥企业优势结合起来,更好地满足消费者的需要。通过以上分述,我们认为市场营销职能有以下几种。

(一) 组织适销对路商品,满足消费者的需要

营销活动能否成功的关键在于企业能否根据消费者的需要,组织和生产适销对路的商品,并解决好生产者和消费者在时空上的矛盾,使消费者产生购买欲望并实现购买行为,同时产生对企业及产品的偏好,形成再购买的欲望。

(二) 挖掘市场潜力,创造和刺激需求

市场营销活动并不是简单地适应消费者需要,而是能动地满足消费者需要。企业能否通过发挥能动作用,把潜在的需求欲望激发起来,甚至通过创造新需求把尚未形成的需求欲望“开发”出来,是营销成败的重要方面。因此,企业营销的重要任务是通过市场调研去发现和挖掘市场机会,通过开发新产品等去创造新需求。

(三) 适时反馈信息,促进和指导生产

生产是开展营销活动的基础,没有适销对路的足够数量的产品,营销活动将是“无米之炊”。因此,开展营销活动必须发挥销售部门“耳灵、腿长、眼宽”的特长,及时收集和反馈市场信息,促使生产部门根据市场需要组织生产。

(四) 正确引导消费,注重社会效益

满足消费需要并不是满足一切需求。有些需要是不合理、不符合社会道德规范和社会利益的,如毒品、黄色制品,或超越现阶段生产力水平的不现实需要,如环太空旅游等等。市场营销活动必须考虑现实可能和社会长远利益,正确引导消费。尤其对于那些对消费者身心健康有害的商品,需求再大、赚钱再多也不能生产和销售。

第三节 市场营销学概述

一、市场营销学名称由来

市场营销学主要是从美国引进的一门学科,其名称译自英文“Marketing”。作为一门学科,我国对它的翻译达十几种,诸如市场营运学、市场经营学、市场学、行销学、销售学、推销学、市场学等译名。这些译名都有其立论的依据和优缺点,我国国内市场学界习惯使用《市场学》的译法,但我们觉得《市场学》易被误解为仅研究流通过程,且有静态之意;译作《销售学》或《推销学》,显然反映的内容过窄,因为企业营销的内涵远比销售或推销要广泛,营销的内容除了销售产品之外,还要进行产品计划、价格制定、渠道选择等方面的决策以及组织售后服务等活动;译作《市场经营学》则显涵盖过宽,因为经营一词是企业一切活动的总体概括,其内涵十分广泛,从原材料采购、设备添置和改造、资金筹措和运用,直至生产管理和人事管理等都属于经营的范畴;而《市场营销学》译法则较为贴切和完备,“营”具有管理之意,它包括计划、组织、协调、控制及决策,“销”是指产品通过促销活动推上市场销售给顾客。

二、市场营销学的产生和发展

市场营销学是适应现代商品经济高度发展而产生和发展起来的一门关于企业经营管理决策的学科。在人类漫长的历史阶段,由于历史条件的限制,对于市场的实践和研究还只是建立在手工业生产的

基础上,研究的范围狭窄,缺乏科学性,内容也不够系统。因而在很长时期内只停留在个人经验的水平上,不足以成为一门独立的学科。直至20世纪初期,市场营销学才在美国创立,从经济学中分离出来,成为一门独立的科学,后来又传播到西欧、日本等国。所以说,市场营销学是一门新兴的科学,即使在国外国外,也只有八九十年的历史,是一门很年轻的学科,在我国则还处在引进发展时期。从世界市场营销学研究的形成与发展的历史来看,到目前为止,市场营销学大体经历了萌芽期、创立期、成长期和成熟期四个阶段。

(一) 萌芽期

19世纪末到20世纪初,美国完成了资本主义工业革命,机器代替了手工生产,大型企业普遍实行了泰罗的科学管理方法,使劳动生产率大大提高,生产的增长速度超过了市场中需求的增长速度,市场竞争日益激烈,企业的销售市场相对缩小,销售成为企业最为关心的问题。因此,一些有远见的精明的企业家开始重视商品的推销问题,以求刺激消费者的需求欲望,实现其扩大销售的目的。同时,学术界也开始重视研究有关市场营销的问题。19世纪末期,美国学者已经发表和出版了一些分别论述推销、广告、定价、产品设计、品牌业务、包装业务、实体分配等的论著。到了20世纪初期,Marketing一词第一次开始在美国大学讲坛上出现。例如,1905年,克罗西(W. E. Kreusi)在美国宾夕法尼亚大学讲授题为“产品市场营销”的课程。1909年,美国匹兹堡大学开设了题为“产品市场营销”的课程。1910年,拉尔夫·斯塔尔·巴特勒在美国威斯康星大学讲授题为“市场营销方法”的课程(巴特勒在这一年还出版了一本名为《市场营销方法》的小册子)。1912年,美国哈佛大学出版了赫杰特齐(J. E. Hagerty)编写的世界上第一本《Marketing》教科书,全面论述了有关推销、分销、广告等方面的问题。不过,这一时期的市场营销学研究的内容仍很狭窄,只限于商品分配(销售)和广告推销术等。真正的现代市场营销学原理、观念和学科体系并未形成。同时,对于市场营销的研究活动基本上还只局限在大学里进行,还没有与企业实际经营业务活动密切联系,因此还只处于萌芽阶段,还没有引起全社会的足够重视。

(二) 创立期

20世纪20年代以后,特别是在1929~1933年资本主义世界爆发了严重的“生产过剩”危机,市场商品堆积如山,企业接连倒闭,失业人数剧增,生产企业面临严重的商品销售问题,企业家迫切希望经济学家为企业寻找出路,解决商品的销售问题。市场营销学开始受到社会各界的重视,各种流派的不同观点和研究方法相继出现,逐渐形成了市场营销学的概念和理论体系。在美国,各种市场营销学的研究组织相继建立并不断发展扩大,对于市场营销学的进一步发展起了推动作用。1915年正式成立的“全美广告学会”1926年改组为“全美市场营销学和广告学教师协会”。1931年成立了“美国市场营销学协会(American Marketing Association,简称AMA)”,广泛吸收经济学家和企业家参加,经常聚会研究市场营销学在企业营销活动中的应用问题,共同参与企业的营销决策管理,培训营销管理人才,有力地推动了市场营销学的研究与普及,促进了市场营销学的发展。这一时期市场营销学的理论体系已初步建立起来了,但市场营销学的研究仍然只局限于产品销售这一狭窄的范围之内,着重研究产品的推销术、广告术和有利于推销产品的组织和策略等,没有超出流通领域。

(三) 成长期

第二次世界大战以后,以美国为代表的主要资本主义国家的军事工业大量转向民用工业,随着战后科学技术的进一步飞速发展,劳动生产率大幅度提高,社会产品数量剧增,企业之间的市场竞争更加激烈。美国政府吸取了第一次经济危机的教训,采取高工资、高福利、高消费的政策来刺激消费需求,极大地促进了消费需求的增长,需求结构也发生了很大的变化,消费者对商品的选择性不断增强,要求企业的商品生产适应消费者的需求,原来以生产为中心的推销观念已愈来愈不能适应新的市场形势,而必须推行以消费者需求为中心的营销观念。新的形势向市场营销学提出了新的课题,市场营销学研究的内容不断向新的广度和深度发展,新的理论和观念不断涌现。市场营销学的研究大大突破了商品流通领域,使之深入到生产领域和消费领域中,形成了现代市场营销学的概念、理论和内容体系。西方经济学家把这一发展变化称为市场营销学的一次革命。总的来看,二次大战后,现代美国市场营销学的发

展有如下四个特点。

其一,现代美国市场营销学是在“买方市场”条件下产生的,是战后以来在“买方市场”条件下对西方企业的市场营销实践经验的概括和总结。

其二,现代美国市场营销学有鲜明的“管理导向”。约翰·霍华德的《市场营销管理:分析和决策》一书于1957年问世,尤金·麦卡锡的《基础市场营销学》于1960年问世。这两本市场营销学名著有鲜明的“管理导向”,从而使美国市场营销学进入了一个新的发展阶段,此后,美国市场营销学就发展成为“市场营销管理”。

其三,现代美国市场营销学认为,在现代社会化大生产和商品经济条件下,市场营销原理和技术不仅对工商企业这种盈利性组织是适用的,而且对其他一切非盈利性组织(如学校、博物馆、福利机构等)也是适用的。

其四,现代美国市场营销学所阐明的市场营销战略思想和方法不是固定不变的,而是随客观形势和企业市场营销实践经验的发展而发展的。

(四) 成熟期(繁荣期)

20世纪70年代以后,由于第三次科技革命的推动,加速了商品生产的科学化、自动化、高速化,商品更为丰富多彩,产品的市场生命周期日趋缩短,市场供求状况瞬息万变。同时,企业也在不断开拓国内外市场,使得市场营销学的研究日益繁荣和成熟起来,市场营销学中引进了消费经济学、社会学、心理学、管理学、运筹学、预测学、信息学、系统论等学科的重要内容,发展成为一门综合性的经营管理学科,成为现代企业进行经营管理和决策的理论武器,被广泛地应用于社会各个领域,受到普遍的重视,并取得了惊人的成功。80年代以后,市场营销学又面临新的挑战,菲利普·科特勒提出了大市场营销观念,并将营销组合由4Ps扩展为6Ps、10Ps、11Ps,从战术营销转向战略营销,也被称之为市场营销学的第二次革命。20世纪80年代后期至90年代初,各种新的观点不断涌现,社会营销、服务营销、全球营销、关系营销等理论逐渐引起社会各界的关注。

总之,西方市场营销学是在商品经济高度发展、生产迅速扩大、市场供求矛盾日益尖锐、竞争越来越激烈的情况下发展起来的,它还将随着社会经济、政治状况的不断发展变化,得到进一步的充实和完善。

三、市场营销学在中国的传播

现有资料表明,中国最早的市场营销学教材,是丁馨伯先生1933年编译并由复旦大学出版的《市场营销学》。但是,在商品经济不发达的条件下,对市场营销学的研究和应用都受到了限制。一直到1979年和1980年,才可以说是市场营销学重新引入中国的时期。从1979年起,少数大专院校及对外经济贸易部开始聘请外籍教师来华讲授市场营销学。在北京的部分教学、科研人员组成了市场营销学研究小组,组织了一些报告会,暨南大学率先开设了市场营销学课程。1980年上半年,美国政府与我国经委合办的大连培训中心,将美国专家讲课的内容译为中文,冠以《市场营销学》书名铅印作讲义。经济体制改革的起步,使得某些历来依附于行政机关、靠统一分配组织经济活动的部门和企业碰到了困难,迫使它们重视研究营销理论。因部分产品取消统购包销而注目市场、动作较快的机械工业部,通过办培训班、翻译学习资料、组织编写市场营销学教材等,成为把市场营销学最早应用于工作中的部门。

从1979年到2004年的20多年间,从市场营销学的教学、科研、应用等方面考察,开课院校多,出版教材多,培训面大,传播面广。有一定数量的经济工作者学习了营销理论,也有一定数量的教学、科研人员重视调查和总结企业营销工作经验,他们将理论与实践相结合,在应用中初见成效。从一开始的单纯引入,到现在根据实际情况不断创新发展,可以说,我国20多年已走过了某些西方国家近百年走过的历程。

必须指出,建立在公有制基础上的社会主义市场和以私有制为基础的资本主义市场,有着本质的区别。因而在实践中不能全盘照搬西方的市场营销学,应当在马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和三个代表思想指导下,在总结我国社会主义经济建设实践经验的基础上,学习和借鉴国外市场营销学对我们有益的东西,逐步建立适合我国国情的市场营销学。

为进一步推动市场营销理论的研究和应用,我们应致力于以下三个方面。

(一) 从引进到创新

为了真正做到洋为中用,在学习方法上,对外国经验首先应原原本本地学,学深学透,然后以我为主,博采众长,融合提炼,自成一家。在这里,学透众长,长能博采;要自成一家,先得学透百家。学深学透是为了提高分辨能力,消化、吸收适合我国国情的真正科学的东西。西方和日、韩等国研究市场营销学的新成就,我们都应认真学习和借鉴,而且在引进的同时,还要在消化、吸收的基础上着意创新。中国的社会主义市场经济,中国的国情和市场环境,要求从实际出发,建立具有中国特色的市场营销学,要求在博采众长的基础上自成一家。

(二) 在实践中发展

市场营销学具有强烈的实践性。学习、研究市场营销的目的在于指导实践,实践经验的总结又不断丰富和发展理论。从事市场营销教学、研究的人员和研究生、大学生,也应争取一切可能的机会,参与市场营销实践。学术界和实业界都应积极参与市场营销学会的活动,扩大国内外的学术交流,促进营销理论的研究和应用,并不断总结实践经验,在实践中求发展,不断发展和完善具有中国特色的营销理论。

(三) 进一步普及和提高

市场营销学的建立和发展,适应了工业化和商品化的要求,有利于增强社会主义市场经济发展的后劲。为此,有必要进一步普及和提高市场营销理论,包括乡镇企业、私营企业在内的多数企业领导层和管理人员,都应了解市场营销学的基本内容,初步掌握营销理论和策略。各级市场营销学会,应建立先进的信息系统为企业提供完备、准确的市场信息,为企业经营决策提供有效的咨询服务,为教学、科研人员和企业家提供共同总结营销管理经验的机会,更好地促进理论与实践的结合。

四、市场营销学的研究对象、内容和方法

(一) 市场营销学的研究对象

市场营销学是商品经济发展的产物,就像每门学科都有其独特的研究对象一样,市场营销学也有它的研究对象。对于市场营销学的定义,在不同时期从不同的角度考察有不同的表述,例如西方的市场营销学家和企业家在早期就曾经有过对市场营销学的定义,1931年美国市场营销学协会定义委员会将市场营销学定义为:“市场营销是引导商品或劳务从生产者到达消费者或使用手中的一切企业经营活动。”显然,这是一种早期的、已经过时的市场营销学概念,它只是把市场营销学看成一门研究商品(劳务)推销的科学,仅仅局限于流通领域问题的研究。随着人类社会经济的发展,现代市场营销学研究对象已经大大地突破了商品销售领域,而向前延伸到了生产领域和产前的各种活动(包括市场环境研究、产品开发、市场发展等),又向后延伸到了流通过程结束以后的消费过程(包括完善的售后服务和信息反馈等)。整个市场营销学的研究对象已经扩大到从研究消费者的需求开始,一直到如何保证消费者的需求得到真正的和全部的满足为止的全部过程,形成了一个由研究市场(消费者)需求开始,最后以满足市场(消费者)需求为终结的往复循环过程。因此,国外的经济学家和企业界对市场营销学的研究对象从不同角度论述有着不同的表述。日本的企业界认为市场营销学是研究如何在满足消费者利益的基础上,适应市场的需要而提供商品和服务的整个企业活动;美国哈佛大学教授马尔康·麦克纳尔(Malcolm Macnair)则进一步指出:市场营销是创造和传递新的生活标准给社会;美国的菲利普·科特勒(Philip Kotler)教授认为:市场营销是经由交易的程序,导致需要与欲望的人类活动。

综合以上国外学者对现代市场营销学研究对象的不同表述,结合我国的国情特点,我们认为,现代市场营销学是系统研究企业在动态市场中如何在满足消费者利益的基础上,合理有效地组织企业的整体营销活动,适应和激发消费者的需求,提供满足消费者需求的商品和服务,以实现企业的最大经济效益和社会效益的一门科学。市场营销学理论及其内容体系的核心是强调企业的一切活动必须以消费者的需求和利益为中心,认为这是现代企业得以生存和发展的关键,所以现代市场营销学探索的是以消费者为中心的营销活动及其发展的规律性。市场营销是由市场演化而来,营销活动既不限于市

场但又不能脱离市场,市场营销学作为研究市场营销活动及其规律的一门学科也必须研究市场,但它并不以市场为研究的主要内容。

(二) 市场营销学的研究内容

现代市场营销学的研究内容是由其研究对象决定的。在市场营销学的发展初期,其研究的内容范围只限于商品流通领域的活动,是以商品脱离生产领域为出发点,而以商品进入消费领域为终点,着重研究商品的广告与推销术。近 30 年来,市场营销学的研究不仅突破了原来的内容范围,而且研究的出发点有了很大的变化。市场营销学研究的内容除商品流通领域的活动以外,还延伸到生产领域的产前活动(包括市场调查与商品发展计划)、产中活动(包括产品的设计、质量、品牌、包装等等),以及流通过程结束的售后工作(包括商品的售后服务和收集消费者对商品的意见等信息反馈工作)。这样,现代市场营销学的研究从消费者开始,也以消费者为终结。归纳起来看,现代市场营销学的研究内容主要包括以下几个方面。

1. 以市场为对象。

研究国内外各级各类市场的功能、特征,研究影响市场营销活动的各种可控因素与不可控因素,研究为企业营销决策提供依据等必须掌握的市场调研和市场预测的技术方法,研究企业如何进入市场和拓展市场。

2. 以顾客为对象。

研究各种类型顾客的购买心理、购买动机、购买行为、需求特征、影响购买的各种因素以及消费需求的发展趋势和规律性。

3. 以产品为对象。

研究企业产品的设计、质量、商标、包装、企业产品的市场生命周期及新产品的开发研究。

4. 以价格为研究对象。

研究市场供求规律、定价原理以及商品合理定价的方法和策略技巧。

5. 以商品流通过程为对象。

研究企业如何选择最合理的销售渠道促使商品由生产领域进入消费领域,如何选择最经济合理的运输方式和运输路线,如何确定最佳商品储存量。

6. 以促销为对象。

研究价格性促销手段以及广告、人员推销、销售促进、公共宣传等非价格促销手段的合理应用。

(三) 市场营销学的研究方法

在市场营销学的发展过程中,研究对象不断变革,研究内容不断充实,其研究方法也在不断发展变化。20 世纪 50 年代以前,在传统市场营销学中,研究方法主要是商品研究法、组织研究法、功能研究法,局限于流通领域;20 世纪 50 年代以后,特别是 70 年代以来,市场营销学逐步成为一门综合性经营管理学科,研究方法主要是管理研究法、社会研究法。

1. 商品研究法。

这种方法是在产品分类的基础上,以某种或某类产品为主体,着重分析这种或这类产品的市场营销问题。如农产品市场营销学,就是以农产品为主体,研究农产品市场需求发展变化趋势,产品的品种、品质需求,以及产品标准、包装、分销渠道、价格与促销手段等问题。这种研究法能较具体深入地分析各个或各类产品的市场营销问题,针对性强,但耗费力量较多,还会产生重复现象。企业管理人员常常采用这种方法研究本企业产品营销活动。

2. 组织研究法(又称机构研究法)。

如果说商品研究法是以物为中心来研究市场营销学,则组织研究法可谓是以人为中心来研究市场营销学,即主要研究市场营销渠道系统中各个层次和各种类型的组织(如生产者、代理商、批发商、零售商)的营销活动。这种研究法的不足之处,主要在于未完全摆脱以物为中心,比较忽视对消费需求的研究。

3. 功能研究法。

即研究各种市场营销职能,以及不同的营销组织和不同的产品市场如何执行这些职能。市场营销职能主要有三类:一是交换功能,包括购买与销售;二是供给功能,包括运输与储存;三是便利功能,包括资金融通、风险承担、市场信息等。这种方法有助于较为深入地研究各个营销环节的活动。

4. 管理研究法(也称决策研究法)。

管理研究法以企业为主体,从营销管理决策的角度,综合商品研究法、组织研究法和功能研究法的基本要求,着眼于寻找企业的市场机会,针对目标市场的需要,分析市场环境,同时考虑到企业的资源和目标,制定相应的营销策略,以满足目标市场的需要,实现企业目标。现在,采用这种方法编写的教科书,具有概括性强、适应面广的特点。本书所采用的就是这种方法。许多市场营销学学者、企业管理人员主要运用这种方法进行研究。

5. 社会研究法。

这种方法与社会学、生态学相结合,着重研究市场营销活动对社会的贡献及其所付出的成本。它重视研究市场的功能、产品的更新、广告的真实性和生态环境对市场营销的影响等问题。

上述各种方法各有侧重点,它们相互联系,相互补充,不同的企业和组织可以选择不同的研究方法。特别要注意的是,市场营销学的研究方法并不局限于这几种,随着市场营销活动的不断深入,各种方法不断涌现,企业应根据实际情况进行选择。

第四节 市场营销哲学的演变及其应用

一、市场营销哲学的演变

市场营销是指满足消费者需求的综合性经营销售活动,或者说是促进商品从生产领域向消费领域转移的一系列综合性的经营活动过程。市场营销哲学,是指企业的经营者在组织和谋划企业的营销活动时所依据的指导思想和行为准则。市场营销哲学是企业经营者对于企业市场活动的根本态度和看法,是企业拓展市场和提高市场营销效益的根本保证,同时也是一种商业哲学或思维方法。

市场营销哲学的形成不是凭人们主观臆造出来的,而是随着社会生产的发展、生活水平的提高和市场供求状况的变化而逐步形成并发展变化的。一定的市场营销哲学是一定社会经济条件的产物。它来源于经营实践,在实践中产生和发展,同时它的形成又对企业的经营管理活动产生能动作用。纵观国内外商品经济发展的历史,市场营销哲学的演变大致经历了生产观念、推销观念、市场营销观念、生态学营销观念、社会营销观念和大市场营销观念六个阶段。

(一) 生产观念阶段(Production Concept)

生产观念又称为产品观念,它的产生有其历史的客观原因。在资本主义国家,它主要存在于 20 世纪 20 年代以前。由于社会生产力水平较低,相对于社会对商品的需求而言,整个市场呈现出供不应求的状况,形成“卖方市场”,卖方在市场中占主导地位,只要商品质量好,价格合理,便能在市场上找到销路,甚至顾客主动找上门来。这时市场上的竞争,主要是生产企业之间争夺原材料的竞争和消费者之间为占有商品而产生的竞争。比如美国福特汽车公司的创始人亨利·福特就曾经说过:“不管顾客需要什么颜色,我们的汽车就是黑色的。”另外,美国皮尔斯堡面粉公司在 20 世纪 20 年代以前,提出的口号是:“本公司旨在制造面粉。”这都是典型的生产观念,因为在那个时代,商品供不应求,不必讲究市场需求特点和推销方法就可以在市场上畅通无阻。我国古代也有“酒香不怕巷子深”的经营观念。

总的来看,生产观念是一种以生产为中心的营销观念。在这种观念的指导下,生产者认为消费者是以商品的质量与价格为基础来购买商品的,对定价合适的优质商品企业无须作多大的经销努力就可轻而易举地销售出去。企业管理的中心问题只是如何提高生产效率、提高产量、降低成本,重心在于生产管理,不必考虑市场需求问题,销售工作不受重视,对于市场状况及消费者的需求与愿望根本不去关心。这种观念可以概括为:“生产什么就出售什么。”也就是我们常说的“以产定销”的观念。生产观念是指导

企业生产经营活动最古老、最陈旧的一种观念,也是使用时间最长的一种观念。随着生产力的发展和人类社会的进步,它必然要被新的观念所替代。

(二) 推销观念阶段(Selling Concept)

推销观念又称为销售观念,它盛行于20世纪20年代末到第二次世界大战结束以前。由于以泰罗(F. Taylor)为代表的科学管理的理论和方法得到了广泛的推广应用,使生产力水平大幅度提高,社会产品数量日益增多,但消费水平不仅没有相应的提高,反而日趋下降。市场萧条,商品大量滞销积压,“卖方市场”逐渐变为“买方市场”,生产与销售的矛盾日益尖锐,资本主义固有的矛盾日益突出,从而爆发了震撼资本主义世界的1929~1933年的经济危机,产生了严重的生产过剩。此时,各企业所面临的首要问题已经不再是如何扩大生产规模和提高生产能力,而是如何去推销他们的产品,改进销售制度,发展高效率的销售网点,提高推销技巧,争取顾客。各企业开始对推销工作重视起来,纷纷增设推销机构,增加推销人员,研究推销技巧和大力进行广告宣传,努力推销自己的产品,逐步形成了以商品推销为中心的推销观念。比如,1930年左右,美国皮尔斯堡面粉公司第一次在公司内部成立了商情调研部门,并选派了大量的推销人员,以扩大销售,它们的口号更改为:“本公司旨在推销面粉。”

推销观念是一种以商品推销为中心的营销观念,它认为消费者一般不会根据自身的需要和愿望主动地选择和购买商品,而只有通过推销产生的刺激,诱导其产生购买商品的行为。任何企业的产品,只要努力地去进行推销,都是可以销售出去的。推销部门的任务就是采取各种可能的手段和方法,去说服和诱导顾客购买商品,至于顾客的满意程度如何,那都不是重要问题。这种观念可以概括为:“我们生产什么,就努力推销什么,顾客就购买什么。”正如1929年美国的《美国经济新动向》中指出的:“过去,企业比较关心能满足需求的产量,现在企业所关心的是产品的销售活动。”

生产观念向推销观念的转变,是企业营销工作的一大进步,它加强了企业的销售力量,促进了产品价值的实现,也促进了社会经济的发展。然而从生产者与市场的根本关系来看,仍然没有跳出“以生产者为中心”的范畴,本质上仍是“以产定销”的经营思想,所以推销观念还是一种旧式的营销观念。

(三) 市场营销观念阶段(Marketing Concept)

第二次世界大战以后,特别是20世纪50年代以后,以美国为首的西方企业的市场营销观念发生了重大的转变,由传统的“以产定销”观念向“以销定产”的市场营销观念转变,由此而进入了市场营销观念阶段。二战以后,由于资本主义经济的迅速恢复和发展,以及第三次科技革命的进一步发展,科学技术在生产领域里得到了广泛的应用,企业的生产效率不断提高,生产规模继续扩大,产品的市场供给量急增,花色品种日新月异,产品的寿命周期日趋缩短,市场竞争更加激烈;另一方面,由于经济的复苏和繁荣,以及各主要资本主义国家都实行高工资、高福利、高消费的政策,消费者有更多的收入用于选择消费,使消费结构快速变化,消费要求更为苛刻,整个世界市场的格局迅速由原来以生产者为主的卖方市场转变为以消费者为主的买方市场,生产者为了争取顾客而产生的竞争空前激烈。面对这种情况,许多企业家认识到,传统的营销观念已不能适应变化后的经济环境的要求,单靠致力于推销并不能从根本上解决供过于求的矛盾,要在复杂多变的市场环境中求得生存和发展,必须主动出击,把消费者的需求放在首位,主动去了解和认识消费者的现实需求和潜在需求,由此而决定自己的产品生产,采取有效措施来满足需求。因为只有市场的需求才是保持和推动企业生存和发展的动力,只有适销对路的产品加上有效的促销措施才能使产品的价值顺利实现,才能长期占领市场。也就是说,企业的一切行为都要以市场的需要作为出发点,而又以满足市场的需要为归宿。比如,20世纪50年代皮尔斯堡面粉公司发现战后美国人民的生活方式已发生了变化,日益要求以多种多样的半成品食品来代替购买面粉回家做饭。针对这种情况,公司主动采取措施,开始生产和推销多种成品或半成品的食品。1958年,该公司又成立了皮尔斯堡销售公司,着重研究今后3~30年后消费者的消费趋势,不断创新产品,培训新的销售人员,取得了良好的经济效益。福特汽车公司也认识到,传统的经营观念已无法适应市场变化的需求,只有根据消费者的需要,设计和制造不同型号、档次、颜色的汽车,才能打开销路,在竞争中取得一席之地。

企业的营销观念由以生产者为中心向以消费者为中心的观念转变,改变了企业与消费者的主从地