

开架销售 与 市场营销

中国商业出版社

开架销售与市场营销

商业部社会商业管理司 编
中国商业文化研究会

5M19/18

中国商业出版社

(京)新登字073号

责任编辑：季 云

责任校对：郭晋英

F713.5
S36.2

开架销售与市场营销

商业部社会商业管理司 编
中国商业文化研究会

P204

*

中国商业出版社出版发行
(北京广安门内报国寺1号)

邮政编码：100053

新华书店总店科技发行所经销

北京北方印刷厂印刷

*

787×1092毫米 32开 6.625印张 147千字

1993年5月第1版 1993年5月第1次印刷

印数：1—5000册 定价：5.50元

ISBN7-5044-1417-4/F·934

前 言

开架销售作为一种先进的营销方式，是商品经济发展到一定程度的产物。世界上经济发达国家的零售企业已较普遍地采用这种方式。我国商业零售业运用这种方式是改革开放以来的事。较传统的售货方式开架销售不仅因拆除柜台而扩大了营业面积、增加了经营品种，而且强化了营销过程中的有情服务，体现了以消费者为中心的商业文化原则。1991年10月，商业部部长胡平在视察了广东省部分商业零售企业开架销售的方式后，指出：“开架销售是对传统零售业售货方式的一次革命。”目前，这场“革命”已经由南至北、由沿海至内地日渐高涨起来，由此而及的商业设施、购物环境和商业经营、管理、服务的新变化带来的经济效益和社会效益是十分喜人的。开架销售的推行，已经成为我国商业零售业营销管理现代化的一个重要契机。

1991年6月，中国商业文化研究会和商业部社会商业管理司联合在广州召开了“开架销售与市场营销经验交流会”。这是总结、推广开架销售经验、促进市场营销现代化的一次重要会议。会上，来自全国各地商业企业的近百名代表就开架销售与市场营销进行了充分的交流和切磋。商业部长胡平，副部长何济海、张世尧等领导同志亲临大会指导并作了重要讲话。会议还邀请部分专家、学者作了专题学术报告。会议充分肯定了开架销售，探讨了开架销售所具有的商业文化内涵，并从更广泛的角度探讨了现代市场营销战略。这次会

议内容丰富、硕果累累。呈现在广大读者面前的这本书，正是这次会议的成果萃集。

由传统的计划经济向社会主义市场经济的转换，是我国经济体制的一次根本变革。这种变革给企业的生存和发展提出一系列新课题。它要求企业脱离“市长”，走向市场，加快转换经营机制的步伐，强化商品经济意识，树立商业文化观念，全面更新传统的营销哲学、营销战略和营销方式。开架销售作为一种进取性的、先进的营销方式给商业零售业带来的是现代市场营销的新气息，是一个新起点。

我们希望各地商业零售企业能以推行开架销售为契机，不断探索，不断实践，从而开拓现代市场营销的新局面。

**商业部社会商业管理司
中国商业文化研究会
一九九二年九月**

目 录

胡平部长在全国发展商业外向型经济 暨市场营销经验交流会上的讲话.....	(1)
何济海副部长在全国发展商业外向型经济 暨市场营销经验交流会结束时的讲话.....	(19)
加强市场营销研究 提高企业竞争能力 ——张世尧副部长在全国发展商业外向型 经济暨市场营销经验交流会开幕时的 讲话.....	(25)
开架自选营销方式与市场营销策略.....	贺名仑 (39)
世界零售业发展趋势.....	厉以京 (51)
弄清消费者的真正要求 克服营销近视病	何永祺 (57)
研究消费心理 提高服务技艺.....	马桂宁 (66)
靠营销艺术 赢得顾客.....	年景林 (74)
开架售货趋势浅析.....	上海市第一百货商店 (84)
“亚细亚现象”与营销文化.....	郑州亚细亚商场 (88)
以变应变 全方位促销.....	北京市西单菜市场 (97)
改革营销方式 发展零售商业	佛山市兴华商业集团公司 (105)
售货方式的一次改革.....	宁波华联商厦 (115)
以市场为导向 探索营销艺术之路	沈阳北方贸易大厦 (124)

开架售货是我国现时商业发展的必然趋势

.....南方大厦股份有限公司 (132)

围绕顾客需求做营销文章

.....重庆两路口百货公司 (139)

开拓创新树特色 掌握经营主动权.....

.....上海华联商厦 (148)

从改革售货方式说开去.....北京西单商场集团 (154)

以“文”兴商 扩销增效.....大连华联商厦 (158)

适应市场形势 调整营销策略

.....甘肃省兰山商业集团公司兰山商场 (171)

开架售货实践初探.....福州市东街口百货大楼 (176)

选好商业科技的新领域和新角度

.....北京商业机械研究所 (181)

论自选商场.....长沙市一商业局 (186)

搬开柜台天地宽.....长沙市一商业局 (193)

开架售货的点滴体会

.....广州市南方大厦股份有限公司时装商场 (198)

实行开架经营 加强内部管理是关键

.....佛山市升平商场 (201)

胡平部长在全国发展商业外向型 经济暨市场营销经验交流会上的讲话

(1992年9月19日)

同志们：

今天我讲三个问题。第一个，中国商业面临着重大的历史性转折；第二个，要开创商业外向型经济的新局面；第三个，进一步搞好市场营销，提高商业企业的经营管理水平。

一、中国商业面临着重大的历史性转折

这次会议把发展商业外向型经济和市场营销两个会套在一起开，好像二者不相干。一个是开架经营、市场营销；一个是外向型经济。实际上，会议研究的正是九十年代商业何去何从的两个大问题，具有重大的战略意义。目前，我国的改革正在深入，开放正在扩大，社会主义的商品市场也正在逐步形成，形势发展很快。这种逼人的形势，既带来了机遇与希望，也带来了挑战和问题。同时，也进一步促进了国内外两个市场的对接。因此，我说，中国商业面临着重大的历史性转折。下面分几个方面说明：

第一个方面，是商业改革进入了一个新的阶段。我国商业经过13年的改革开放，已打下一个很好的基础，换来了市场的繁荣稳定，这是大家有目共睹的，也标志着我们的生

产力水平达到了一个新的起点。其主要表现：一是现在市场东西多了，丰富了，凭票供应的历史一去不复返了。不管是农村还是城市，不管是工业品还是农产品，消费者选购的范围越来越大了。二是大市场正在形成，并日趋发展。现在消费者的购买力水平不断提高，承受能力越来越大，各种要素市场在迅速培育发展，各类区域市场也在加快联接并网。过去分配式的产品经济模式已被打破，多渠道、少环节、开放式的商品流通体制也正在建立。这是一个很大的转变。正是这个转变，带来了今天市场的好形势。同时，流通领域内两个文明建设的发展也很快，首先是过去排队抢购、哄抬物价等混乱现象，经过整顿后，有了明显好转。其次是以消费者为中心，以市场为导向的观念正在被大家所接受，并已经或者正在付诸于实践。这是改革开放的结果。总的来说，改革的深入促进了商业的发展，商业的发展又推动了改革的进一步深入。

第二个方面，以广东为代表的沿海地区经济发展对流通产生了许多导向性的促进和启示。广东因天时地利人和的因素，在发展外向型经济方面走在了前面，在流通体制改革方面也走在了前面。所谓天时，就是机遇。广东利用十几年改革开放的机遇，在引进外资，兴办“三资”企业方面取得了很大成功。在流通方面，他们大胆改革，勇于创新，不断探索前进。所谓地利，是指广东紧靠港澳地区，港澳是经济非常发达的地区，是一个自由市场。广东吸引它的资金、技术、设备，吸收它的文明成果并积极运用到流通领域，促进了流通的迅速发展。所谓人和，则是指广东人生意做得好，大家一门心思发展商品经济。正是这种天时地利人和，广东的经济发展很快，他们生产的商品展示了一种“诱人”的魅

力，大家都愿意接受他们的产品，进他们的货。他们的营销也有魄力，有活力，在中国市场上大显身手。所以说，百货市场兴百业，广货畅流连广宇。现在，广东的商品在全国市场上占有很大的份额，势头越来越大。我们都看了他们的开架销售，“三资”企业，经营设施，等等。所以说，广东省发展外向型经济 and 市场营销的许多做法在全国商业系统产生了积极的影响。

第三个方面，是全国商战开始了。这是当前大市场、大流通、大商业的格局形成的。一是百业经商。目前，各行各业都在经商，这是商品经济发展的趋势。百业经商打破了过去平静的局面，带来了激烈的市场竞争。二是市场大战。我看现在东西南北中都在动。广东货要进军全国，其它地区则一方面要保护自己；另一方面要把自己的产品打出去。因此，现在的流通已不是区域性的了，已形成了全国性的大流通，市场的竞争也越来越激烈了。三是城市商战。首先是郑州烽火先起，几家大的商场挤在一起相互竞争，竞争的结果是大家都上去了。现在那里的商战正在往新的范围、新的形式发展。长沙、鞍山、大连、沈阳、北京等城市的商战正在紧锣密鼓声中进行，广州市的商战也正在激烈的较量之中，这是一场没有枪声的“战斗”。四是外资、乡镇、私营企业之间的联合与竞争。我曾经开玩笑说过，老外、老乡、老板厉害，联合起来同国合商业竞争，对我们形成了很大的“威胁”。同时，老外、老乡、老板之间也有竞争，现在有些地方老外就竞争不过老乡了。总的来说，流通领域内多层次、多形式的竞争构成了这场波澜壮阔的商战，我看是有喜有忧。喜的是市场繁荣，充满了活力；忧的是对我们形成了很大压力，弄不好就要被打败。但是我认为，根据商品经济的

原则，只能是优胜劣汰，谁有本事谁发展，谁无本事谁被淘汰。国合商业承担的政府职能，应该根据政府的规定去执行，其它问题都应当在市场的公平竞争中去解决，去发展。

第四个方面，是中国大地上的国际商战开始了。实际上，国际商战从我国引进资金、技术、设备，兴办“三资”企业起就已经孕育了。现在流通领域的国际商战也开始了。中国是世界上最后一个大市场，国际资本都在瞄准这个市场。中国的改革开放，也在告诉他们，中国市场是可以进来的，是有钱可赚的，邓小平同志南巡讲话以后，更是传递了这个信息。现在我国政府正在积极争取恢复关贸总协定缔约国的地位，这个地位恢复以后，我们就要遵守关贸总协定的各项规定，让人家进来。但是，我们在许多方面仍不适应，据说，我国现行的关税率约比国际平均税率高出7%，还有一套许可证、配额管理的办法。按照总协定的要求，我们的外贸体制需要调整改革，需要增加外贸经营中的货币功能，要把关税税率降到加入关贸总协定的发展中国家水平，要逐步取消进口限制和出口补贴，等等。同时，扩大开放，国外的商品进来以后，对我们原来的市场，原来的体制和原来的销售方法都要形成巨大的冲击，我们的民族工业和商业也面临着严峻的挑战。在这种形势面前，你不能说：我还没有准备好，还有许多亏损企业没有卸掉包袱，你不能进来。这不行！我们只有积极从经营、组织、思想、法律等方面做好准备，尤其是要加强对现代市场营销的研究与实践，以便更好地参与竞争，迎接挑战，搞好国际与国内市场的对接。当然，国内外两个市场的对接，除了国合商业外，经贸部的责任也很大。马来西亚有个女经贸部长来访，我对她说，发展外贸，

经贸部是“哥哥”，商业部是“弟弟”。这位女部长说，经贸部是“先生”，商业部是“太太”，是管家婆。这种说法虽不是十分准确，但我们实际上都面临着国际商战的问题。现在，不是“夫妻”双双把家还，而是“夫妻”双双上战场。在国际商战面前我们有两条路：一条是消极防御，固守阵地，这条路走下去是要打败仗的；另一条路是积极参战，赶快从思想上、作风上、管理上转变过来，这样就可能在进一步开放的过程中，在激烈的国际商战里站稳脚跟，甚至进一步壮大实力。这样的例子很多，不少企业就是通过开拓国际市场、发展外向型经济尝到了甜头，卸掉了历史包袱。这是历史给国合商业提供的机遇。所以，在当前的国际商战中，在国际资本的强大攻势面前，我们不能退缩，退是没有出路的，只有树立信心，抓住时机，背水一战。历史上不是有个“淝水之战”吗？它就是以少胜多，以小胜大。国际商战也是这种情况。谁被动，谁就失败；谁主动，谁就胜利。不要以为外商进来投资，办“三资”企业，就一定会找你国合商业，总以为“皇帝的女儿不愁嫁”。我们不能等待观望，贻误战机，而要积极主动，打好这“背水一战”。我们国合商业仍有一定优势，有1600万人的干部职工队伍，有遍布全国的购销网络，有一大批经营设施，还有仓储业，商办工业，饮食服务业，等等。我们可以充分利用自己的优势大干一场。但目前的问题是要尽快转换企业机制，机制不转换，企业还是难以适应。中央明确指出：现在的关键是要以转换企业经营机制为重点，加快经济体制改革的步伐。机制转换也包括“四放开”。据了解，一些地方口里喊要搞“四放开”，实际上并没有落实，这不行啊！中央明确提出“四放开”，这是国合商业的机遇。通过“四放开”，创造条件，转换机制，

可以更好地参与国际商战，更好地开展现代市场营销。在昨天的市场营销研讨会上，广东的教授说，香港的经济要比广东快十几年，广东要比内地快十几年，这是一个很大的差距。因此，我们要尽快转变经营机制，为战略的调整创造条件，不要以为盖个大楼问题就解决了。要是大楼起来了，机制没转变，管理还是老一套，恐怕问题会更大。因此，我们既要注意“硬件”的完善，更要加强“软件”的建设。

商业外向型经济和市场营销战略是国合商业总体发展战略中的两个重要组成部分，这些战略的实施，还要认真处理好以下四个方面的关系：1.城乡关系。我们认为城乡要兼顾。开拓市场，开发产品，搞外向型经济，都离不开农村这个基础。但要以城市为中心，要以城市市场的经济辐射力带动农村市场的发展。2.商工关系。我们主张商工结合，既要发展贸易，又要大力办好工业，特别是合资、合作企业。我们要根据社会的需要，打破传统的经营范围进一步密切商工之间的联合。3.大小企业关系。现在国合商业有的大企业很有实力。广东要搞一个购物中心，有40万平方米，里面包括饮食、娱乐等多功能。发展了大的，是不是不要小的呢？不是！我看要大小并举，大的要，小的也要，快餐店、连锁店都要发展。4.内外贸关系。内外贸结合是经济发展的必然趋势。要让我们的商品、技术、劳务、餐饮业等走出去，搞跨国经营。同时，也要引进国外的资金、技术、设备来改造我们的商业设施。现在政策允许外商在一些城市搞合资的零售企业，这个势头发展很快。我们既要通过联合的渠道发展国内的零售业，也要利用伙伴的关系大胆地出去设窗口，办商店，从而尽快建立国内外相接的经营购销网络。

总之，我们这个会，既是一个交流会，也是一个动员

会。在新的历史条件下，在国际与国内两个商战中，我们国合商业一定要千方百计取得胜利，决不能打败仗。我们要高度重视这一问题，尽快适应改革开放的新形势，决不能辜负时代赋予我们的历史使命。

二、把商业外向型经济推向一个新阶段

1988年5月，我到商业部不久就提出要发展外向型商业。当时有一些同志还不很理解。三年后的今天，不仅越来越多的同志理解和赞同我的主张，而且付诸实施，并在实践中创造了不少经验，这是很令人高兴的。

当前，我国的政治经济形势很好。自小平同志南巡讲话之后，改革开放又形成了新的高潮。首先，开放地区已经从沿海的经济特区、开放城市和经济开发区扩大到长江沿岸和广西、云南、新疆、内蒙、黑龙江等省区沿边的一批中小城市。随着欧亚大陆桥的接通，沿线城市的对外开放也将出现新的变化。这表明，一个沿海、沿江、沿线、沿边全方位开放格局正在形成。其次，开放的行业从生产领域扩大到金融、商业、旅游、房地产、信息等等第三产业，零售商业已经不再是外商涉足的“禁区”。允许外商向第三产业投资是一个重大的突破，它将有进一步改善国内的产业结构，促进一、二、三产业的协调发展。第三，对外开放已经扩大到集体、个体经济成份。有的地方现在不准供销社搞进出口，这是不对的。现在乡镇企业、村里的农民都可以搞，“老乡联老外”，更灵活了，很有竞争力，供销社为什么不能搞？最近，北京红桥的个体户北上独联体，7小时成交700万元，而且要组成股份公司，到莫斯科去设立大本营。

这种状况充分说明，外向型经济已成为各地区、各部门、各行业和各种经济成分的共同发展趋势。

国际形势对我们也十分有利。由于我们改革开放以来经济的迅速发展，使我国在国际上的影响越来越大。许多国家和地区都愿意同我国发展贸易关系，特别是港、澳、台在我国的投资规模不断扩大，联系越来越紧密。我国正在争取重返关贸总协定，恢复缔约国的地位。这将使我国同世界各国之间的贸易和交流更加广泛，市场更加开放的机会更多，为我们发展外向型经济提供更好的发展国际环境。

改革开放以来，各地商业部门努力开拓市场，积极发展进出口贸易，积累了不少经验。从区域分布看，可以说是东、西、南、北、中全面发展，各有特色。东边与朝鲜、日本；南边与越南、缅甸、老挝、泰国、菲律宾、新加坡；西边与印度、巴基斯坦、尼泊尔；北边与独联体和蒙古，相互间的各种贸易发展很快。中部地区商业部门也在积极“借船出海”，“借边出口”，发展外向型经济。从经营的形式看，已经打破了过去单一组织供货出口的局限，自营出口、发展边贸、跨国经营、兴办“三资”企业、组织劳务输出，形式多样，越来越活。我在温州了解到，那里的国营商业同欧洲搞抵押贸易，将外商投资在本地的产业作为抵押向外商先供货、后结算。李鹏总理表示很赞赏。从经营的结构看，正在由单纯贸易型向生产领域延伸。据统计，全国商业部门吸引外资、兴办“三资”企业和“三来一补”企业近700家，外商投资额超过12亿美元，其中大部分是生产加工企业。同时，商办工业出口额也连年增加，现在已经达到十多亿美元。虽然总量还不小，但这是一个很大的转变。这些年，我们摸索了经验，培养了人才，为今后的发展打下了基础。

总之，无论是国内的气候，还是国际的环境，都给国合商业发展外向型经济带来了机遇。我们应该认清形势，抓住有利时机，积极做好工作。这是第一点。

第二点是转变观念，提高认识。目前，全国已有“三资”企业4.2万家，商业部系统仅有700家，占1.67%；投资额也仅占全国外商直接投资额的2.35%，而且主要是劳动密集型的加工企业，产品的技术含量偏低，生产的规模较小，地区发展也不平衡，主要集中在沿海部分省市，其它地区还很少，有不少地区还是空白。近几年，我国的边境贸易发展很快，但国合商业所占比重并不大（云南约占1/3，广西约占1/7）。造成这种状况有多方面的原因，如体制和政策的限制，资金和人才的不足，等等。但更重要的还是观念没有真正转变。这次会上一些单位介绍了很好的经验，使我想到，为什么他们能克服困难，做出成绩，而在同样的外部条件下，其他单位却没有迈出应有的步伐？我看，关键的问题还是思想不够解放，观念没有转变。

发展外向型经济，一是有利于我们更好地利用国际市场，为国内市场服务，促进我国商品经济的发展。二是有利于吸收和借鉴国外商业先进的管理经验和科学技术，提高国合商业的经营管理水平。三是有利于壮大国合商业的实力，增强在市场竞争中的地位。

实践证明，改革是解放生产力，开放也是发展生产力必不可少的条件。谁在这方面观念更新得快，吸收别人的长处多，积极大胆地利用别人的资源和资本，谁的发展就快。各级领导对这一点要有清醒的认识。

第三点，我们要研究战略问题。商业外向型经济要长期、稳定、协调、健康地发展，必须尽快研究和制定一个总

体的发展战略。战略怎么定？我们还没有经验，要靠大家来讨论。我考虑，这个战略是不是可以归纳成十二个字，就是“全方位、多层次、多元化、大联合”。

“全方位”是指我们既要同发达国家发展经济关系，也要与发展中国家进行贸易，还要充分重视港澳市场这个阵地。“多层次”是指起点要高，但一定要根据不同的情况确定不同的发展层次。“多元化”，就是要打破过去单一贸易的格局，走全面发展的路子。我们不仅可以搞商品进出口贸易，可以搞实业，而且可以组织劳务输出等。“大联合”，一是要发挥国合商业的群体优势，联合起来共同开拓。二是要发展同其它部门的联合（如外贸部门、生产部门），我们要走多元化发展的道路，但有些领域我们还不熟悉，通过加强同外部门的联合，可以优势互补，获得更好的效益。

发展外向型经济，还要坚持以科技为先导、双向推进，如果我们不以科技为先导，我们的产品就没有竞争力。贸易上要双向推进，双向沟通。我们要打出去，同时也应当允许人家打进来。这就是双向沟通问题。这种沟通，不但体现在商品进出口上，而且体现在资金、技术、劳务和人才的交流方面。今后，我们还要尽可能扩大沟通的范围。这不仅对商业，而且对整个国民经济的发展都很有利。在国内也有个双向推进的问题。东部和西部、沿海和内地都有各自的优势，沿海带动内地，西部推动东部，国合商业的外向型经济就会发展得更快。

第四点，要加强领导。在开这个会议之前，商业部组织了几个组到各地搞了一些调查，摸情况、听意见。这几年，商业部门发展外向型经济成绩不小，但是困难和障碍也不少，有体制问题、渠道问题，也有资金问题、人才问题。我