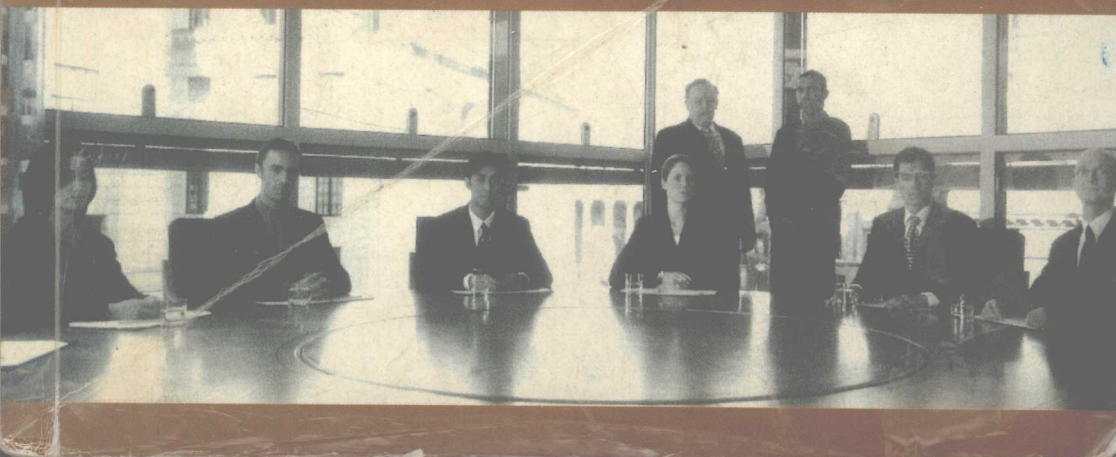




HARVARD WISDOM
哈佛智慧

HARVARD MARKETING 哈佛市场营销学

Harvard Business School
Master of Business Administration





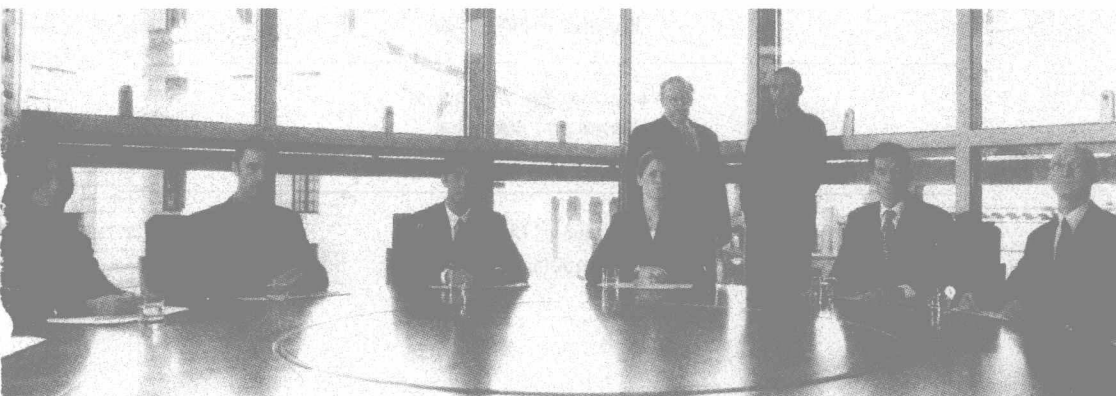
HARVARD WISDOM
哈佛智慧

HARVARD MARKETING

哈佛市场营销学

Harvard Business School
Master of Business Administration

刘振明 编译
延边大学出版社



责任编辑:李东旭

封面设计:翟树成

哈 佛 智 慧

哈佛市场营销学

刘振明 编译

延边大学出版社出版发行

(吉林省延吉市公园路 105 号)

北京市洛平印刷厂印刷

开本:638×930 毫米 1/16 印张:30

字数:400 千字 印数:5000 册

2001 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 7-5634-1516-5/F·162

全套 67.60 元(定价:33.80 元)

前 言

随着新世纪的步伐,知识经济的浪潮滚滚而来,随之而诞生的一个又一个的知本家站在了时代的潮头,“新经济”成为流行语。

新经济相对于旧经济,无疑是一种历史的进步,新经济的出现,说明了知识资本的形成和积累,可以使人类支配的资源得到量和质的全面提高,成为推动经济增长的新动力。它以全新的、成功的运作模式,促使我们对一切建立在旧经济运作模式之上的各种各样的管理方法进行深刻的反省……

许许多多的青年才俊,他们有渊博的、高深的高科技知识,也有商界弄潮的勇气和决心,但成功者寥寥,这是为什么?相信他们也在深深地思索……

要知道,新经济并不是从天上掉下来的,而是从旧经济里生长出来的。尽管它所带来的冲击是巨大的,但还不能说是一场“革命”和一次“突变”,而是一种变革与改良。因此,“新经济”并不意味着推翻一切。于是,我们需要某种东西,它能使我们离“新经济”更近些,离“新经济”思维方式、处理问题和解决问题的方法更近些。

正好,哈佛的经营理念帮助我们解决了上述问题。它是一种点石成金的手指,赋予给我们能力,一种解决问题的能力。这就是为什么美国政经界名人、商界弄潮儿纷纷前往哈佛进修深造的原因。

哈佛商学院(HBS)设立于1908年,是全世界最早授予学生工商管理硕士(MBA)学位的研究生院。哈佛的课程有成千上万案例供深入探讨和分析,接触到管理企业可能遇到的几乎所有问题,并利用哈佛商学院开发的独特的“分析技巧”,对这些问题作出适当的判断和决策。正因为如此,HBS学习的是真正的“管理”,而不是“管理学”。它不一定培养出“知识分子”,但肯定培养“能力分子”,它不注重造就知识型的“专业人士”,而只造就“职业老板”。

《哈佛市场营销学》介绍了深受人们欢迎的哈佛营销学课程的内容,以及哈佛学子在市场营销方面所取得的巨大成就,系统地分析了哈佛弟子们在企业管理策略、商场营销、为人处世艺术等方面的成功经验,它不但是初涉商界的经典,也是经理们营销的至理名言。相信你读完本书后,会使你在营销过程中如虎添翼。

目 录

第一章 哈佛市场营销策略

- 一、具有神奇色彩的哈佛大学····· 3
- 二、哈佛的商场营销····· 9
- 三、怎样当好推销员····· 25
- 四、如何进行商场谈判····· 36
- 五、哈佛的营销分析····· 49

第二章 哈佛市场营销艺术

- 一、哈佛的经营谋略····· 65
- 二、商业关系面面观····· 83
- 三、哈佛的营销效率····· 92
- 四、商业交谈中所应注意的问题····· 113
- 五、推销的基本途径····· 124

第三章 哈佛营销的成功之道

- 一、成功者的三大技能····· 141
- 二、营销中要做到知己知彼····· 155
- 三、在营销中不断充实自己····· 174
- 四、尽全力战胜对方····· 185

第四章 哈佛营销决策学

- 一、决策的主要方法····· 205
- 二、零售与分销····· 213
- 三、推销必须有的放矢····· 218

第五章 哈佛的营销竞争术

- 一、营销与市场竞争····· 233
- 二、在超越自我的基础上超越他人····· 246
- 三、怎样才能俘获客户····· 259
- 四、哈佛的商用口才····· 274

第六章 哈佛营销管理学

一、哈佛的人力资源管理	289
二、营销中的用人技巧	308
三、营销中的管理技巧	318
四、营销中的组织技巧	334
五、营销中的分工、合作技巧	349
六、营销财务管理	364

第七章 哈佛市场价格学

一、一个总经理的成功启示	383
二、哈佛奇特的创造力	391
三、哈佛商场价格策略	402

第八章 哈佛营销交际学

一、哈佛商场交际艺术	415
二、哈佛推销语言技巧	427
三、营销话题之禁忌	437
四、哈佛心灵沟通方法	453
五、成功道路上的注意事项	463

Harvard Marketing

第一章

哈佛市场营销策略

一、具有神奇色彩的哈佛大学

二、哈佛的商场营销

三、怎样当好推销员

四、如何进行商场谈判

五、哈佛的营销分析

Harvard Wisdom

一、具有神奇色彩的哈佛大学

哈佛大学是美国历史最长的大学。300 多年来,美国有 6 位总统,32 位诺贝尔奖金获得者,美国 500 家大财团中三分之二的决策经理们,都是从这里走出来的。

美国最古老的高等学府就是哈佛大学,它也是美国和世界最享有盛名的名牌大学之一。它建于 1636 年。当时,马萨诸塞海湾殖民地成立才 6 年,移民组织为了保存欧洲的传统文化,决定建立一所以培养牧师为宗旨的学校。在英国剑桥大学受过教育的 70 人组成建校委员会,所以就把这所学校取名“剑桥”。而它的所在地的地名,称作坎布里奇了。两年后,一位名叫约翰·哈佛的建校委员,他捐给学校一个图书馆和他拥有财产的一半。哈佛学院便由此而来。至今,在哈佛校园内,仍端坐着手捧书本的约翰·哈佛铜像。

一座拥有 10 万多人口的坎布里奇小城,座落在查尔斯河畔,与马萨诸塞州的首府波士顿隔河相望,就像一个城市一样。本来人们讲起哈佛大学,都说是在波士顿,因为坎布里奇是属于大波士顿区的。坎布里奇比起波士顿来,更显得古老苍翠,静典雅。它与美国独立革命的历史紧密相连,1775 年 7 月 3 日,在这里就任大陆革命军总司令就是乔治·华盛顿将军,发动了美国独立战争的第一个战役。在市内的民众公园里,还保留有当年作战的大炮,高耸着和平纪念碑。停泊在查尔斯河畔的“宪法号”军舰,现已成为博物馆,陈设着 52 门大炮及各种文物和资料,舰上挂着 15 颗星的美国旗,象征着当时组成美国的 15 个州。

坎布里奇市,是一座学术气氛极为浓厚的小城。除了哈佛大学之外,还有另一所名牌大学——麻省理工学院,这两所大学使它形成了一个大学王国。坎布里奇由此颇有名气,成为无人

不知,无人不晓的城市。市内的商场、餐馆、书店等等,几乎都是为大学而存在的。美国的大学,自己一般不办服务,而让社会自愿地为它服务。不是“大学办社会”,而是“社会办大学”。

哈佛校园里的教学楼、宿舍、图书馆、博物馆等建筑物,命名大多是用捐献者的名字。一幢幢红砖建筑,墙上爬满了常春藤。茂密的林木,如茵的草坪,整洁的林荫路,衬托出一幅古老高等学府的画图。又显示出哈佛大学的典雅幽静,给人以美的享受。美国著名的“常春藤联盟大学”的首领是哈佛大学。常春藤联盟,是美国东北部8所历史最悠久的名牌大学。因校园内建筑物的墙上爬满了常春藤,名称便由此产生。这8所大学分别是:哈佛、耶鲁、普林斯顿、哥伦比亚、布朗、达特默思、宾法尼亚、康乃尔。它们举行的校际体育联赛,也叫做“常春藤联盟大学”联赛。

哈佛学院改名为哈佛大学是在1780年。自1865年起,学校逐步脱立了教会和政府的控制,在行政上和财政上实行独立自主。学校的领导机构,是校友大会选出的由6名成员组成的董事会。哈佛像美国私立大学一样,不仅是一个学府,也是一个企业,它的财产和基金达14亿美元,经营投资和股票生意。它成了一个自主经营,自负盈亏的企业单位。它的年度报告,首先是讲财政收入,其次才讲教学和科研情况。近几年的年度预算总额,平均在5亿多美元左右。其中经营和利息收入约占21%左右,学费收入约占29%上下,捐赠约占14%,举办体育比赛和出版物的收入约占12%,联邦政府资助的奖学金和研究费约占24%。

300多年来,哈佛大学为美国培养了无数的政治家、科学家等一些其他方面的人才。到目前为止,有6位美国总统出身哈佛,他们是:约翰·亚当斯,约翰·昆西·亚当斯,拉瑟福德·海斯,西奥多·罗斯福,富兰克林·罗斯福,约翰·肯尼迪。哈佛出身的著名人文学家、作家、历史学家有亨利·亚当斯;约翰·帕索斯·拉多夫·爱默生、亨利·梭罗、亨利·詹姆斯;心理学家威廉·詹姆斯;新闻记者沃尔特·李普曼和约瑟夫·艾尔索普等。著名科学家有:天文学家本杰明·皮尔斯、化学家西奥多·理查兹、地质学家

纳萨尼尔·谢勒等。迄今为止,已有3名哈佛毕业生,是诺贝尔科学奖金获得者。不算亨利·基辛格在,因为他获得的是诺贝尔和平奖金,记入了政府官员的史册。仅美国总统里根内阁成员,就有国防部长温伯格、财政部长里甘、交通部长刘易斯,是哈佛大学的毕业生。哈佛大学的伟大业绩来自于教授们和学员们的一致努力。

哈佛大学现有12个学院。有教师4000多人,学生约3万人。外国留学生有1500多人,其中90%是研究生。12个学院,有8个学院(哈佛学院、拉德克利夫学院、文理学院、法学院、教育学院、设计学院、肯尼迪政治学院、神学院)在坎布里奇,4个学院(医学院、牙医学院、公共卫生学院、企业管理学院)在波士顿。哈佛学校的优美设施给学生们提供了一个良好的学习环境。

(1)哈佛学院 1638年建立。是一个只招收男生的本科学院。毕业时可授予文学士或理学士学位。现有学生约5000名。招生条件较高,考生在高中学过以下课程方可报考四个学分英语,四个学分外语,四个学分数学,两个学分历史(包括一个学分美国史),一个学分实验科学,一个学分音乐或美术。考生要通过美国“教育测验服务部”主持的“学能测验”,学校的录取委员会还要对考生口头提问三至四次。它不仅重视考生的学业成绩,更注重考察考生是否有培养前途。看考生的意志、进取心、竞争和独立工作的能力等等。

该大学实行课程选修制教学。学生的必修课,包括自然科学、社会科学和人文科学三大类。学生可以从规定的40个领域中选择主修课,选修课占60%。学习成绩优秀的学生,可以选修研究院和麻省理工学院的课程。欲取得学士学位者,要学16门课,其中10门课的成绩,须在60分以上,共取得28个学分,还要住校两年。本科生毕业后,有60%左右进研究院继续深造。其中大约有18%进医学院,20%进法学院,20%进经理学院。

(2)拉德克利夫学院 创建于1879年。只招收本科女生。是美国著名的“七姊妹女子学院”之一。它在行政管理和财政上

具有一定的独立性。它按同样条件与哈佛学院联合招生,课程也大同小异,两校学生合并上课。它的毕业生,有 50% 左右进研究院继续深造。其中 17% 左右进医学院,20% 左右进法学院,10% 左右进经理学院。该院现有学生 1800 多人,其中黑人约占 10% 左右。学生大部分都住学校宿舍。

(3)文理学院 1872 年建立。是一个研究生院。可修文、理、工程硕士和哲学博士学位。现有研究生约 3000 名。该院共设有 30 个系:天文系、化学系、生物系、解剖学系、细菌学系、森林科学系、地质学系、数学系、环境科学系、统计学系、物理系、生物化学系、人类学系、历史系、心理学系、社会学系、科学史系、药理学系、美术系、英美语言文学系、凯尔特语言文学系、梵语和印地语言系、工程和应用物理学系、美国黑人研究系、经济学系、行政管理学系。

文理学院还与法学院联合开设法学博士学位课程;与教育学院合开文科教育硕士学位课程;与经理学院合开商业经济学博士学位课程。

(4)教育学院 1920 年建立。现有学生近千人,女生约占一半。该院开设主要课程有:数学、美术、自然科学、历史教育学、英语、教育行政管理学、教育史和教育理论、教育和社会政策、古典文学、现代外国文学、教育规划学、学习环境学、临床心理学等。有一些课程,与文理学院、法学院、公共卫生学院等合开。教育学院可颁以下学位:授教育学硕士、人文科学教育学硕士、教育学博士等学位。

教育学院设有教育政策研究中心和教育发展研究中心。

(5)设计学院 1874 年建立。设有建筑学系、城市规划系、园林技术系、区域规划系、都市设计系。该院主要颁授硕士学位。

设计学院设有环境设计中心、电脑图解和空间设计实验室、木工造型艺术研究室等一切高难度科研攻关项目。

(6)约翰·菲·肯尼迪政治学院 1935 年建立,现有研究生 100 多人。该院颁授公共事务管理,公共政策的硕士和博士学位。

(7)法学院 1817 年建立。现有研究生 1800 多人。法学院有“美国律师的摇篮”的美称,在美国和世界都享有盛名。进法学院必须有学士学位。学习三年,可获得法学博士学位。该院开设课程有:宪法、行政法、商业法、公司法、税法、法哲学、法律史、比较法、联合国法等一些其他学科。学生在律师工会会员指导下,到法院或法律扶助会,参加审判或辩护学习。高材生可取得学生主办的“哈佛法学杂志”编委的职务,被认为是最高的荣誉。

(8)经理学院 1908 年建立。现有教授约 100 人,学生 2000 人。绝大部分是研究生,约 1700 人。哈佛经理学院的影响,在美国和世界上都是很大的。研究生的入学条件,规定须有学士学位和两年以上的工作经历。完成两年学习计划,可获得企业管理硕士学位。如欲继续修企业管理博士学位,需再学两年。哈佛的企业管理硕士,在美国企业界比其他学科博士要热门得多。

(9)牙医学院 1867 年建立。招生条件是拥有学士学位,并通过统一的“牙医学院入学考试”。前两年为基础课程,有人体解剖、细胞生物学、统计学、细菌学、生物化学、病理学、生理学、药理学、内分泌学等。后两年为临床课程,有口腔组织学、口腔病理和内科诊断、营养学、环境卫生学、消毒法、X 光学、口腔外科、小儿齿科、整形学、牙周病学、齿科材料学、牙齿解剖学等一些其他学科,哈佛牙医学院为四年学制,1980 年起改为五年学制。最后一年学生选修公共卫生学院、企业管理学院肯尼迪政治学院的课程。五年毕业,可获得牙医学博士学位。牙医学院每年仅录取学生 20 人。

(10)神学院 1816 年建立。主要培养宗教领袖人物,研究世界各种宗教。可颁授神学博士学位。

(11)公共卫生学院 哈佛医学院于 1909 年设立预防医学和卫生学系。1911 年首次颁授公共卫生博士学位。1922 年从医学院分出来,成立了公共卫生学院。它的教学和研究范围,除疾病防治方面外,还有卫生服务系统的计划与管理方面。热带公共卫生系,以研究热带病而闻名世界。获得了诺贝尔奖金的

韦勒教授担任系主任。现在该系研究重点在寄生虫单克隆抗体,将近代分子生物学应用于人体寄生虫的研究。生理系的毒理学实验室,是一个有毒物质生物研究中心。研究化学毒物、放射线和某些病毒的促癌致癌作用。

该院开设下列课程:行为科学、生物统计学、传染病学、微生物学、环境卫生学、营养学、生理学、人口学、放射生物学、毒理学、热带公共卫生学、职业卫生学、卫生政策学、卫生管理学等一些学科。

公共卫生学院颁授的学位有:公共卫生硕士和博士、卫生政策与管理硕士、工业卫生硕士等一些其他学位。

(12)医学院 1782 年建立。是哈佛大学最早建立的专业学院。也是美国最有盛名的医学院。它在免疫遗传、流行病、病毒致癌等方面的研究上,在美国居于领先地位。每年美国医学院的教学和科研评比,它差不多总是名列第一。

该院的入学条件是:通过全国统一的“医学院入学考试”,经过大学医预科教育,享有学士学位医预科教育,就是在大学一般课程之外,要修一些医学基础课程,如动物生理学、生理学、胚胎学、细菌学、遗传学、比较解剖学等。四年毕业取得学士学位。在美国一般的综合性大学都有开设。医学院四年制教育,也称医本科教育。前两年课程为基础医学,包括人体解剖、组织学、神经解剖学、生物化学、微生物学、病理学等一些学科。后两年的课程为临床医学,包括内科学、外科学、骨科学、耳鼻喉科学、眼科学、泌尿科学、妇产科学、小儿科学、皮肤科学、麻醉学、神经科学、精神病科学、家庭医学、公共卫生学、放射学等一些其他的学科。在后两年期间,需在医院实习,取得 7 个部门的临床经验。第二年学习结束,要经过全国性的临床医学考试。美国大多数医学院采用此种考试成绩,作为决定学生升级、毕业的依据。在医学院修完四年课程,经过各种考试合格后,方能取得医学博士学位。

哈佛医学院还与其他专业学院,联合开设一些修两个学位的课程。它与公共卫生学院合开的课程,可在五至六年内,修得医学博士和公共卫生硕士学位等学位。与文理学院合开的课

程,可在六至八年内,修得医学博士和哲学博士学位。它与肯尼迪政治学院合开的课程,可在五年内,修得医学博士和公共事务政策硕士学位。

除教学服务外做独立研究工作的单位——哈佛大学诸研究中心。这些研究中心有:国际事务研究中心、美洲史研究中心、中世纪研究中心、古希腊研究中心、文艺复兴研究中心、俄罗斯等一些其他的研究中心。此外,还有2个天文台、7个植物园和60多个科技方面实验室。燕京研究所是专门研究中国问题的。由美国著名中国专家费正清长期主持工作。哈佛还与麻省理工学院合营城市研究中心和电子加速器。

该大学拥有规模庞大的图书资料系统。以怀德纳图书馆为中心,期刊6万多种,藏书800万余册,缩微胶片资料75万套。中文藏书33万余册,仅次于国会图书馆,在美国大学中居第一位。几十个专业图书馆和资料中心有数十个,分布全校各学院。另外还有一些其他的图书馆,以供学生阅览。

哈佛大学还拥有为数众多的专业博物馆,一般大学很少有的。贮存有:考古地质博物馆、植物博物馆、地理博物馆、动物博物馆、矿物博物馆、皮博迪人类学博物馆、福格艺术博物馆、布希一雷星基德国文化博物馆等。植物博物馆中陈列数千种花,五彩缤纷、巧夺天工连绵不断的玻璃花,被誉为哈佛的一大宝藏。由德国艺术家和博物学家布拉斯卡父子,花了半个多世纪的工夫,才精心制作出来的。展览厅中有两行大字:“科学中艺术的奇迹,艺术中科学的奇迹”。每年有二、三万人从世界各地,到哈佛来欣赏玻璃花。

二、哈佛的商场营销

一名毕业于哈佛商学院对商场营销尤其精通的商场营销专家,曾经总结出这样一个秘诀:

精通商品 广结客缘

随时推销 善用技巧

在当今竞争日益加剧,快节奏的国际经济大环境中,这 16 字销售要诀仍不失启迪营销人员的新意。要诀应用得恰当,销售就会呈现出美好前景,将使你称心如意。

(1)精通商品 不仅是需要你了解经销的商品性能、质量、包装等一些情况,在现在行业竞争激烈的形势下,仅了解上面一点是远远不够的。更重要的是,要熟悉你这一行,并且掌握其竞争者以及市场的态势、价格的走向等一些其他方面有关问题。现在世界信息产业传播媒体十分快速,顾客不论是买烤箱或微波炉、汽车,或是计算机主机,都会货比三家。丁是丁卯是卯要仔细的观察对比,若你熟悉行情,为顾客提供周到详尽的商品性能和可信的询价服务,必然会赢得顾客的信任和感谢。

但是作为一名营销人员首先应对自己的产品充满信心,相信在竞争中,哪怕最后只有两个人最后一个就是你。这是当好一名营销人员必备的心理素质,因为营销人员与商品之间的关系是密切相关,缺一不可的。

(2)广结客缘 这是一个十分中肯的诚挚的建议。客缘广,生意兴隆。但是广结客缘并非仅仅是追求客户的多少,广种薄收不可取。主张薄利多销,服务态度应和气、周到,视顾客为第一亲人。如果要专访客户,一定要研究此客户的特点,周密计划营销的策略,何时拜访最佳,以期求得最有成效的收获。否则,匆忙应付,不但浪费自己的时间,同时浪费别人的时间。专访的时间要恰到好处“时机”。

(3)随时推销 这是人们赞赏的营销方式。从常理看,随时推销 90% 是会成功的。随时推销可以缩短资金的周转周期,从而获得较好经济效益。但是要认真地把握好推销的温度,否则会被别人误解为任意打扰别人,显得缺乏修养,不成熟,给人以咄咄逼人的压迫感。

(4)善用技巧 推销本是一门艺术,是一门综合各种知识的艺术。搞营销必须懂得这一点。但在社会上,相当多的人则知其然不知其所以然。只知其一,不知其二,闹出许多不该有的笑