

商戰大趨勢

我一定要電到你

電子媒介大顯神威的第三代行銷革命

eMARKETING

SETH GODIN / 著・陳茗芬 / 譯



太雅出版

大趨勢叢書 05

行銷 大趨勢

太雅出版

我 一 定 要 電 到 你 ！

瑟斯高登〔著〕
陳茗芬〔譯〕

我一定要電到你！／SETH GODIN著；陳茗芬譯.

——初版.——臺北市：太雅發行；知己總經
銷，民86

面； 公分.——（大趨勢叢書；05）

譯自：eMarketing

ISBN 957-9643-07-5(精裝)

1.市場學 2.電子資料處理

496

85012498

大趨勢叢書
太雅出版 05

我一定要電到你！

編者——SETH GODIN

譯者——陳茗芬

文字編輯——許懷堂

美術編輯——紀秋琴

發行人——洪榮勳

發行所——太雅出版有限公司

台北市羅斯福路二段79號7F之9

電話：(02)3672044

郵政劃撥：15387718

行政院新聞局局版台業字第五〇〇四號

法律顧問——甘龍強律師

印刷——宏隆印刷廠

初版——中華民國八十六年五月三十日

總經理——知己有限公司

台北公司——台北市羅斯福路二段79號7F之9

TEL：(02)3672044 FAX：(02)3635741

台中公司——台中市工業區30路1號

TEL：(04)3595819 FAX：(04)3595493

《本書如有破損缺頁敬請寄回本公司更換》

ISBN：957-9643-07-5

定價 280 元

Copyright (c) 1996 by TAI YEA Publishing Co., Ltd.

Original English language edition Copyright (c) 1995 by Seth Godin
Productions.

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any
form.

This edition published by arrangement with perigee Books/Berkly Publishing
Group, a division of The Putnam Berkley Group, Inc.

前言：

「未來絕非過去所能比擬」——保羅·瓦拉希

市場類型的轉換並不常出現，但是一旦它真的發生，就會改變所有的運作規則。由於這種改變並不多見，所以當它發生時，大多數的人並不知道；而當我們知道時，又都已經太遲。

超級市場的崛起就是個市場類型改變的好例子，汽車及市郊的發展也是。想想看，如果你的父母能預見這些震撼性改變的話，他們會得到多少利潤？！

電子行銷可說是本世紀的最大改變，而它是以兩個決定性的前提為中心：

1. 公司以極低的成本透過資訊高速公路與成千上萬的用戶一對一對話。

2. 公司可以追蹤客戶個別的消費習慣，評估他們的需求，進而滿足他

們的需求。

在未來的幾年內，資訊高速公路上將會誕生無數的新衝擊，這些衝擊將改變目前的商業模式。消費者將會發現購買東西更容易了，而精明的廠商也將更容易賺取利潤。

本書中所描寫的一些新科技尚未完全成熟——就好像動畫未成熟時，默劇所扮演的角色——但是它們都已經被用來創造利潤，而且大大的影響了商業的發展。

你若不參與這波電子行銷浪潮，你將無法從中獲利。它的學習曲線陡峭，風險性極高，有可能好幾個月，甚至於好幾年都無法回收資金；但是如果企業家們從現在就開始改變策略，非但可以在今天的改變之中獲利，甚至也可以在明日的市場上搶得先機，建立起灘頭堡來。

告訴我們你在資訊高速公路上發現些什麼，也許我們會在網路上相見哦！

瑟斯高登 (Seth Godin)

目次

前言／3

PART 1 導論

第一代行銷時代／15

第二代行銷時代／16

第三代行銷時代／18

新的競爭者逐漸成形／20

瑞吉斯麥肯納對未來市場的看法／21

新媒體，新規則／30

PART 2 資料庫行銷

大眾市場的末日／40

新客戶的代價／42

PART 3

傳真行銷

個別顧客才是下手的對象／44

獲得及使用資料／49

把資料庫行銷法應用在生活上／51

資料共享／55

資料庫行銷的核心觀念／57

專訪詹姆斯・羅森菲爾德／61

52種使用資料庫行銷的方法／68

即時傳真／89

以即時傳真來傳播資訊／93

即時傳真的成功故事／96

資料庫傳真／104

專訪莫利考夫曼／106

播送式傳真／128

PART4

語音服務

播送式傳真與即時傳真之結合／133

52種利用傳真科技的方法／137

何謂語音服務系統？／155

使用語音服務／158

樣品及折價券的分發／159

評估媒體效益／161

競爭及促銷／162

客戶意見調查／163

利用彩金及抽獎來吸引顧客／165

待命接線生／167

使用者付費電話／169

消費者省錢資訊／171

市場調查／172

PART 5

多媒體

- 付費電話公司的客戶服務／173
- 替代傳統的傳播媒體／174
- 結合免費及付費電話的服務／175
- 如何使用語音查詢服務／176
- 語音服務的預算／178
- 52種使用語音服務的方法／179
- 何謂多媒體？／196
- 使用多媒體／198
- 多媒體電腦／199
- 多媒體與資料庫行銷／204
- 購買點(POP)展示／205
- 電子目錄及冊子／207
- 以磁片展示說明／210

PART 6

電視購物廣告

- 用CD-ROM進行複雜銷售／212
- 互動式訓練手冊／216
- 52種使用多媒體的方法／218
- 電視購物廣告的歷史／234
- 使用電視購物廣告／236
- 責任義務／238
- 提摩西霍桑談電視購物廣告／239
- 成功的故事／247
- 媒體配置的計劃／250
- 專訪比爾湯普森／253
- 創作內容／260
- 製作迷你電視購物廣告／261
- 製作一個電視購物廣告／262

唐派普與瑪莎羅傑斯談電腦主持人

——資訊交換市場／263

52種使用電視購物廣告的方法／266

PART 7

電子佈告欄

小規模的BBS站／285

BBS如何運作／286

使用BBS系統／290

BBS的其他好處／292

架設1個BBS站／294

評估你是否需要BBS站／295

連線讓你最好的客戶保持連繫／297

商業線上服務如何運作／300

決定是否要使用商業BBS服務／302

商業線上服務成功的故事／304

PART 8

網際網路

- 以商業線上服務的方式設立一個BBS站／306
- 使用BBS和商業線上服務的52方法／307
- 什麼是網際網路？／322
- 網際網路的功能／323
- 電子郵件／324
- 自動回信及寄送名單／328
- 網際網路廣告範本／334
- 使用交互作用：E-mail／339
- 專訪瑪琍克羅尼／343
- 使用交談式服務——魔賽克(Mosaic)／348
- 使用交談式服務——地鼠(Gopher)／351
- 使用交談式服務——WAIS／353
- 使用交談式服務——FTP/Telnet／354

使用交談式服務——World Wide Web (WWW)／355

52種使用網際網路的方法／357

大趨勢叢書 05

行銷 大趨勢

太雅出版

我 一 定 要 電 到 你 ！

瑟斯高登〔著〕
陳茗芬〔譯〕

前言：

「未來絕非過去所能比擬」——保羅·瓦拉希

市場類型的轉換並不常出現，但是一旦它真的發生，就會改變所有的運作規則。由於這種改變並不多見，所以當它發生時，大多數的人並不知道；而當我們知道時，又都已經太遲。

超級市場的崛起就是個市場類型改變的好例子，汽車及市郊的發展也是。想想看，如果你的父母能預見這些震撼性改變的話，他們會得到多少利潤？！

電子行銷可說是本世紀的最大改變，而它是以兩個決定性的前提為中心：

1. 公司以極低的成本透過資訊高速公路與成千上萬的用戶一對一對話。

2. 公司可以追蹤客戶個別的消费習慣，評估他們的需求，進而滿足他