电子商务员基础知识第三章:网络营销的概念 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/243/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_243429.htm

第一单元 网络营销的主要方法

1. 网络营销的定义

随着Internet作为信息沟通渠道的商业使用，Internet商用潜力被挖掘出来，显现出巨大威力和发展前景。市场营销是为创造达到个人和组织的交易活动，而规划和实施创意、产品、服务观念、定价、促销和分销过程。网络营销是以互联网络为媒体，以新的方式、方法和理念实施营销活动，更有效促成个人和组织交易活动的实现。网络营销在国外有许多翻译，如Cyber Marketing、Internet Marketing、Network Marketing、e-Marketing等等。不同的单词词组有着不同的含义：

- (1) Cyber Marketing主要是指网络营销是在虚拟的计算机空间（Cyber，计算机虚拟空间）进行运作；
- (2) Internet Marketing 是指在Internet上开展的营销活动；
- (3) Network Marketing 是在网络上开展的营销活动，同时这里的网络不仅仅是指Internet，还可以是一些其他类型的网络，如增值网VAN等；
- (4) e-Marketing是目前比较习惯和采用的翻译方法，e-表示是电子化、信息化、网络化涵义，既简洁又直观明了，而且与电子商务（e-Business）、电子虚拟市场（e-Market）等进行对应。

2. 网络营销的主要内容

网络营销作为新的营销方式和营销手段实现企业营销目标，它的内容非常丰富。一方面，网络营销要针对新兴的网上虚拟市场，及时了解和把握网上虚拟市场的消费者特征和消费者行为模式的变化，为企业在网上虚拟市场进行营销活动提供可靠的数据分析和营销依据。另一方面，网络营销通过作

为在网上开展营销活动来实现企业目标，而网络具有传统渠道和媒体所不具备的独特的特点，即信息交流自由、开放和平等，而且信息交流费用非常低廉，信息交流渠道既直接又高效，因此在网上开展营销活动，必须改变传统的一些营销手段和方式。络营销作为在Internet上进行营销活动，它的基本营销目的和营销工具是一致的，只不过在实施和操作过程中与传统方式有着很大区别。下面是网络营销中一些主要内容：

（1）网上市场调查 主要利用Internet 交互式的信息沟通渠道来实施调查活动。它包括直接在网上通过问卷进行调查，还可以通过网络来收集市场调查中需要的一些二手资料。利用网上调查工具，可以提高调查效率和加强调查效果。Internet作为信息交流渠道，由于它的信息发布来源广泛、传播迅速，使它成为信息的海洋，因此在利用Internet进行市场调查时，重点是如何利用有效工具和手段实施调查和收集整理资料。获取信息不再是难事，关键是如何在信息海洋中获取想要的资料信息和分析出有用的信息。

（2）网上消费者行为分析 Internet用户作为一个特殊群体，它有着与传统市场群体截然不同的特性，因此要开展有效的网络营销活动必须深入了解网上用户群体的需求特征、购买动机和购买行为模式。Internet作为信息沟通工具，正成为许多兴趣、爱好趋同的群体聚集交流的地方，并且形成一个个特征鲜明的网上虚拟社区，因此了解这些虚拟社区的群体特征和偏好是网上消费者行为分析的关键。

（3）网络营销策略制定 不同企业在市场中处于不同地位。在采取网络营销实现企业营销目标时，必须采取与企业相适应的营销策略，因为网络营销虽然是非常有效的营销工具，但企业实施网络营销时是需要进行

投入并且又有风险的。同时企业在制定网络营销策略时，还应该考虑到产品周期对网络营销策略制定的影响。

(4) 网上产品和服务策略 网络作为信息有效的沟通渠道，它可以成为一些无形产品（如软件和远程服务）的载体，改变了传统产品的营销策略-----特别是渠道的选择。作为网上产品和服务营销，必须结合网络特点，重新考虑产品的设计、开发、包装和品牌的传统产品策略。

(5) 网上价格营销策略 网络作为信息交流和传播工具，从诞生开始实行的便是自由、平等和信息免费的策略。因此，在制定网上价格营销策略时，必须考虑到Internet对企业定价影响和Internet本身独特的免费思想。

(6) 网上渠道选择与直销 Internet对企业营销影响最大的是对企业营销渠道的影响。美国Dell公司借助Internet的直接特性建立的网上直销模式获得巨大成功，改变了传统渠道中的多层次的选择、管理与控制问题，最大限度降低了营销渠道中的费用。但企业建设自己的网上直销渠道必须考虑到重建与之相适应的经营管理模式的问题。

(7) 网上促销与网络广告 Internet作为一种双向沟通渠道，最大优势是可以实现沟通双方突破时空限制直接进行交流，而且简单、高效、费用低廉。因此，在网上开展促销活动是最有效的沟通渠道，但网上促销活动开展必须遵循网上一些信息交流与沟通规则，特别是遵守一些虚拟社区的礼仪。网络广告作为最重要的促销工具，主要依赖Internet的第四媒体的功能，目前网络广告作为新兴的产业得到迅猛发展。网络广告作为在第四类媒体发布的广告，具有传统的报纸杂志、无线广播和电视等传统媒体发布广告无法比拟的优势，即网络广告具有交互性和直接性。

(8) 网络营销管理与控制 网络营销作为

在Internet上开展的营销活动，它必将面临许多传统营销活动无法碰到的新问题，如网上销售的产品质量保证问题，消费者隐私保护问题，以及信息安全与保护问题等等。这些问题都是网络营销必须重视和进行有效控制的问题，否则网络营销效果可能适得其反，甚至会产生很大的负面效应，这是由于网络信息传播速度非常快，并且网民对反感问题反应比较强烈而且迅速。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com