一个阶层的声音

国内外公开发行(原《厂长经理日报》) 国内统一刊号:CN51—0098 邮发代号:61—85
网址:WWW.JLRB.NET.CN 邮箱:CJB490@SINA.COM

经理日報

THE MANAGER'S DAILY

2011年11月18日 星期五
辛卯年 十月二十三
第303期 总第7075期
今日8版

新闻热线:(028) 87369123
传真:(028)87346406
电子邮箱:cjb490@sina.com
责编:方文煜 版式:黄健 校对:梅健秋

光棍节,点燃电商"造节"营销大战

"光棍节"并不是传统意义上真正的"节日",却创造了一个商业神话。"光棍节"期间,淘宝网、淘宝商城"支付宝"交易的总额居然突破52亿——这个数字几乎相当于"购物天堂"香港6天的零售总额。"造节"的背后是商家的逐利之争,而眼下这种逐利所带来的"甜头"也将更令"造节营销"成为一种必然。 [详见A2版《主题策划》]

促进国际创新合作 加快发展方式转变
第十三届中国国际高新技术成果交易会隆重开幕

□ 本报记者 魏新梅 摄影 宋静丽

以"促进国际创新合作,加快发展方式转变"为主题的第十三届中国国际高新技术成果交易会,于16日至21日在深圳会展中心举行。本届高交会由商务部、科技部、工信部、国家发改委等部委和深圳市政府共同主办,展区总面积超10万平方米,将重点展示最前沿的技术、产品和项目,其中,云计算、新能源和物联网等新兴产业成为本次高交会的展示重点。

今年正值我国实施"十二五"规划的开局之年,各展馆紧紧围绕"促进国际创新合作,加快发展方式转变"这一主题,将重点展示对产业转型和改善民生具有重大作用的新技术和新产品,突出战略性新兴产业发展的新成果和新趋势。

其中,国家发改委将设立以"发展新一代信息技术,加快经济社会信息化"为主题的专馆,重点展示物联网、云计算等领域相关技术研发及产业化、重大应用示范、基础设施和标准体系建设等方面取得的主要成果;工信部将设立"物联网技术与应用专题馆",集中展示我国在物联网产业方面掌握的一批具有自主知识产权的关键技术,包括交通、物流、金融、工业控制、环境保护、医疗卫生、公共安全、国防军事等领域;中科院则举办"感知中国"技术产品专题展,重点展示中科院10多年来在物联网领域形成的整体布局和科研成果,以及在国家重大自然灾害、重大活动中发挥的科技支撑作用。

高交会组委会主任、深圳市市长许勤在15日下午的新闻发布会上称,此次高交会设有"高新技术成果交易、高新技术专业产品展、中国高新技术论坛、super-SUPER专题活动、人才与智力交流会、不落幕的交易会"等六大板块,呈现四大特色。

"在信息技术与产品展、电子展、各省市高校展团中,还云集了一大批物联网企业,这将使本届高交会成为我国物联网行业一次权威的、最新成果的集中展示,物联网及相关的技术与产品将成为本届高交会的最大热点。"许勤说。物联网是"十二五"战略新兴产业重要组成部分,智能交通、视频安防、智能电网都是物联网较为成熟的应用领域。

"海外高新技术成果展"有来自美国、德国、俄罗斯、韩国、比利时、匈牙利、芬兰、爱尔兰、澳大利亚、丹麦、加拿大、法国、波兰、瑞士、巴西、以色列、哥伦比亚、印尼、埃及等19个国家的24个团组、近100个机构和企业参展,参展国家数和参展企业数均超过去年。而华尔街传奇投资大师吉姆·罗杰斯出席并发表演讲,则标志着高科技产业拥有被顶级投资者看好的美好未来。

中共中央政治局委员、广东省委书记汪洋,全国人大常委会副委员长蒋树声,各省市领导和各国外宾出席了开幕式。

营销论坛 | Yingxiao Luntan

卖思想是市场营销的"顶级"境界

□ 高建华

要把产品卖出去,销售是不可缺少的环节,但是销售人员如何卖决定了一个企业的经营管理水平,因为市场营销的层次有三个:卖产品、卖服务、卖思想。

只要给销售人员相应的指标(压力)及合理的奖励机制,他们就会想法把产品卖出去—这是典型的"卖产品"。但是,企业很难得到客户的偏爱,更不会得到他们的忠诚。

要想提升营销的水平,就要进入下一个层次——卖服务,在消费者心中树立良好的品牌形象。但这套保障系统并不是靠销售人员的力量达成的,而是靠系统、靠制度,从而最大限度地发挥核心产品的功效。

我们知道,任何企业的产品都不可能全面地超越对手,只能各有所长而已,作为市场营销人员,就是要根据目标客户的需求,设计出在某个方面(消费者最有价值的方面)超越才是最重要的。一旦客户认同了这种观念,也就认同了本企业的产品。在这种情况下,销售人员卖的就是一种思想,是市场营销人员总结出来的统一的"卖点"。

企业要想上升到卖思想的境界,首当其冲就是明确为哪部分人服务,他们就被称为我们的目标客户群,即我们所要服务的那部分人,并为其提供差异化的完整产品。

首先分析企业完整产品的构成,即从众多要素中排顺序,客户首先关心什么、其次关心什么、各个要素的重要性如何等。有了完整产品的构成,企业就可以根据自己所要服务的那部分人的"特殊要求"去强化自身的特点和优势,在某一个方面做出特色。

企业需要在还没有进入研发阶段之前,就已经明确了某个新产品的价值诉求,即消费者非买不可的理由,这些价值诉求就是未来卖思想的基础,这叫新产品定义。

新产品定义是在产品进入研发阶段之前一项非常重要的工作,属于市场营销的"规定动作",通过这样一套动作,企业就能够说服自己将要研发的新产品为什么一定畅销,一定赚钱,因为产品的思想已经被设计进去了。如果企业按照新产品定义的要求把价值诉求设计到产品里面去了,产品就会有内涵。

一线报告 | Yixian Baogao

厂家发放津贴 鼓励"金牌技师"
杰狮维修技能大赛青岛赛区决出雌雄

□ 本报记者 王建蓉

2011年11月9日,上汽依维柯红岩商用车有限公司"2011第二届汽车维修员工技能大赛"分赛在美丽的海滨城市青岛拉开帷幕,这是继11月1日邯郸分赛后的第二次分赛。来自山东、江苏、上海、安徽、浙江五省市的24位上依红维修服务精英齐聚青岛,争创服务先锋。上汽依维柯红岩商用车有限公司售后服务部总监胡笑凡作了精彩讲演。

他说:"随着电子科技产品的普及应用,对重卡售后服务提出了新的要求,对于维修服务人员的培养显得尤为重要。为了培养专业维修人才,上依红除了自己培养外,还将与国内多所高等职业教育学院联手,共同培养人才。"本次技能大赛承办单位,青岛理想汽车销售有限公司总经理邵鹏为比赛开幕致辞,他认为,技能比武是苦练绝活的一个很好机会,能够有效培养人才、修炼队伍,不断提高技能水平,从而赢得客户的信任与微笑。

◎选手检测线路故障

经过紧张而激烈的角逐,来自青岛理想汽车销售有限公司的李国中荣获此次比赛冠军,来自青岛理想销售公司的另一名选手段庆平则凭借优异的成绩直接晋级重庆总决赛。

据记者了解,配件保有量是打造同步欧洲依维柯高端服务标准的最大的后盾。目前,市场上杰狮配件保有量充足,这让红岩的经销商对于售后服务有了足够的底气,也为上依红的"服务零距离"口号真正落到实处提供了有力的保证。本次大赛分为笔试和实践操作两部分,笔试部分检测杰狮重卡的一般知识、与顾客满意度、接待服务客户有关的知识;实践操作部分为一般维修知识、常规保养及易见问题的解决。通过此次比赛,东部各服务中心售后员工学习技术的积极性进一步提高,各维修站标准化核心流程的执行力度也得以进一步加强。

胡笑凡总监在活动现场接受记者采访时说,今年的技能大赛与去年第一届相比,范围更广,参与人员更多。今年在各地开设分赛区,取得了很好的反响,今年的总决赛将在去年基础上,推陈出新,不仅比技术水平,还将对服务水平进行评比。

据悉,2011年的全国总冠军等优秀维修服务人员,上依红公司将授予"金牌技师"称号,并由厂家发放津贴予以鼓励。2012年的技能大赛,将进一步扩大范围,加入用户比赛环节,让广大上依红用户也参与进来。

今年在上海国际车展上,上依红推出了"服务零距离"服务品牌。实施该品牌战略,进一步完善售后服务体系。今明两年上依红在售后服务领域还将有一系列新举措实施,让售后服务更为系统和贴近用户。

本期导读 | 大营销 REVIEW MARKETING

经 营企业 | ENTERPRISE

A2
洋奶粉或退出医院"第一口奶"

A3
2011,这些营销"亮亮闪"

理 通商道 | COMMERCIAL

A3
《男人帮》教你广告植入怎么做?

A3
"香飘飘体"红遍微博

财 智人生 | LIFE

A4
子品牌"个性"独立
大众渠道收权艰难迈步

B2
Squinkies小玩具玩出营销"大智慧"

富 在市场 | MARKET

B3
如家"擦亮"品牌"接触点营销"

B4
玛莎拉蒂:品牌下游化

乳企拉开网络客源争夺战

"我们11日推出的99元一桶的选A全进口奶源奶粉是网络专供的,去掉了中间环节,希望通过此次的价格调整可以带动整个行业价格的下行。"澳优乳业副总裁屈治劭对记者表示。据了解,截止到第二季度,仅淘宝网(微博)的奶粉销量已超过全部实体店10%,此番澳优乳业推出的低价网络专供奶粉无疑拉开了网络资源争夺战。

今年5月,洋奶粉的涨价潮再度出现,惠氏和雅培相继提价10%。而澳优此次推出这款低价奶粉,是希望能够给涨个不休的乳企带个好头。

屈治劭表示:"由于只采用网络方式销售,省掉了中间环节费用,从奶源地到中国灌装后直接到消费者手中。"而澳优能推出亲民价格无疑得益于其在今年春天成功的"出海挤奶"。今年3月,澳优出资1600万欧元收购在荷兰拥有110年历史的海普诺凯乳业集团51%的股份。

淘宝网二季报显示,淘宝全网奶粉销售增长达到144.93%,远高于商超等实体店铺10%左右的增长,预计2011年淘宝销售额达60亿元。巨大的商机让乳企奶源争夺战还未停止,网销争夺战大幕就已拉开。(孙雨)