

Kotler
Keller

哈佛商学院
《营销管理硕士》讲义

www.mhjy.net

海量原版讲义下载
主讲： **菲利普·科特勒**
21世纪的市场营销

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监等高级资格认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取1280元 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：13684609885 0451—88342620
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路120号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net



本章要点

- 市场营销为什么很重要？
- 市场营销学的范畴是什么？
- 基本的营销理念包括什么？
- 营销管理是怎样演化的？
- 成功的营销管理必须完成的任务有哪些？



什么是市场营销？

市场营销是一项有组织的活动，包括创造、传播和交付顾客价值和管理顾客关系的一系列过程，从而使利益相关者和企业都从中受益。



什么是市场营销管理？

营销管理是科学与艺术的结合——选择目标市场，并通过创造、交付和传播优质的顾客价值来获得顾客、挽留顾客和提升顾客的科学与艺术。

营销什么？

- 产品
- 服务
- 事件
- 体验
- 人物



营销什么？

- 场所
- 产权
- 组织
- 信息
- 想法





需求状况

- 负需求
- 无需求
- 潜在需求
- 下降需求
- 不规则需求
- 不健康需求
- 充分需求
- 过度需求

图 1.1 现代交换经济中的市场流程结构

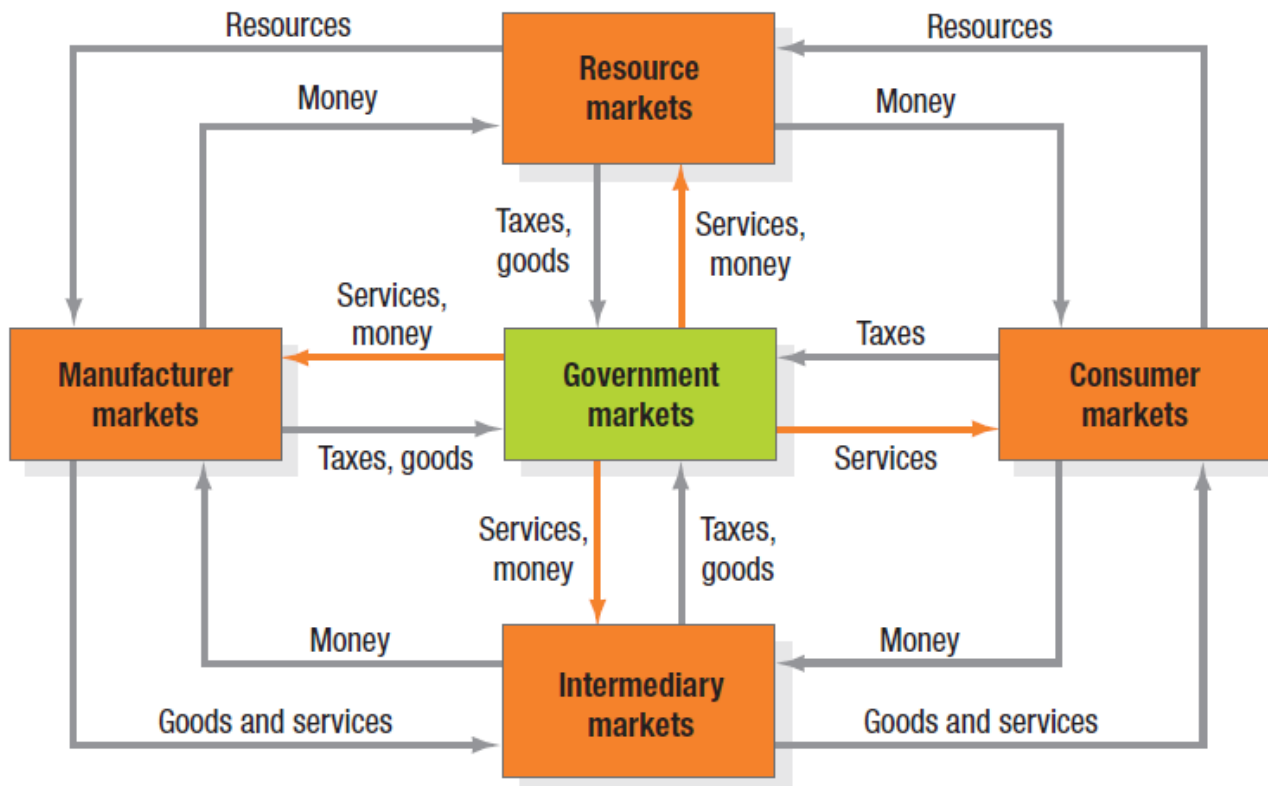
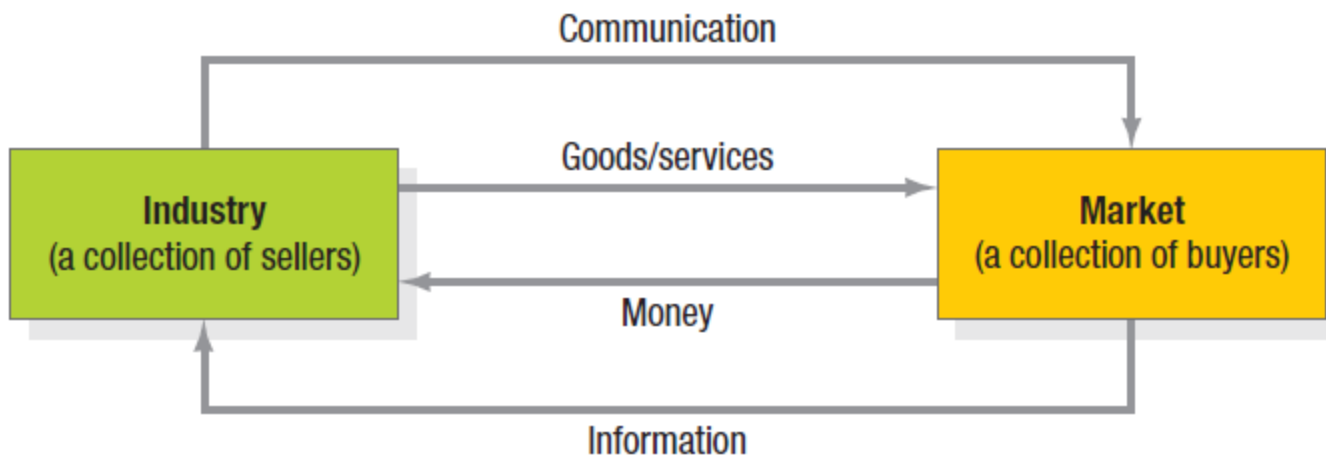


图 1.2

简单的营销系统





主要的顾客市场

- 消费者市场
- 组织市场
- 全球市场
- 非营利组织和政府市场



核心概念

- 需要、欲望和需求
- 目标市场、市场定位
和市场细分
- 供应物和品牌
- 价值与满意
- 营销渠道
- 供应链
- 竞争
- 市场营销环境
- 营销计划



需要层次

明确表述的需要

真正需要

未明确表述的需要

令人愉悦的需要

秘密需要

目标市场, 市场定位和市场细分



供应物和品牌



The advertisement features a blue background with six circular icons at the top, each representing a category: health (red with a heart), arts & culture (blue with musical notes), food & shelter (yellow with a fork and knife), the planet (green with a leaf), neighborhoods (pink with a house), and education (orange with a graduation cap). Below these icons, the text reads: "This year, the Pepsi Refresh Project™ is giving millions of dollars to fund ideas, across six different categories, that will refresh the world. Maybe it's green spaces. Or educational comic books. Maybe it's teaching kids to rock out. So submit your idea and vote for what you care about most at refresheverything.com." A small circular refresh icon is at the end of the text. Below this, the text says: "The Pepsi Refresh Project" and "Thousands of ideas. Millions in grants." At the bottom, three cans of Pepsi are shown: a black can of Pepsi Max, a silver can of Pepsi Next, and a blue can of Pepsi Next. The slogan "every pepsi refreshes the world™" is at the very bottom.

health arts & culture food & shelter the planet neighborhoods education

This year, the Pepsi Refresh Project™ is giving millions of dollars to fund ideas, across six different categories, that will refresh the world. Maybe it's green spaces. Or educational comic books. Maybe it's teaching kids to rock out. So submit your idea and vote for what you care about most at refresheverything.com.

The Pepsi Refresh Project
Thousands of ideas. Millions in grants.

every pepsi refreshes the world™

价值与满意

L.L.Bean SINCE 1912 | FALL 2001

from the first falling leaves
of autumn, our soft, warm
fitness fleece is an ideal layer
to chase away the chill



LLBEAN.COM | FAST, RELIABLE DELIVERY



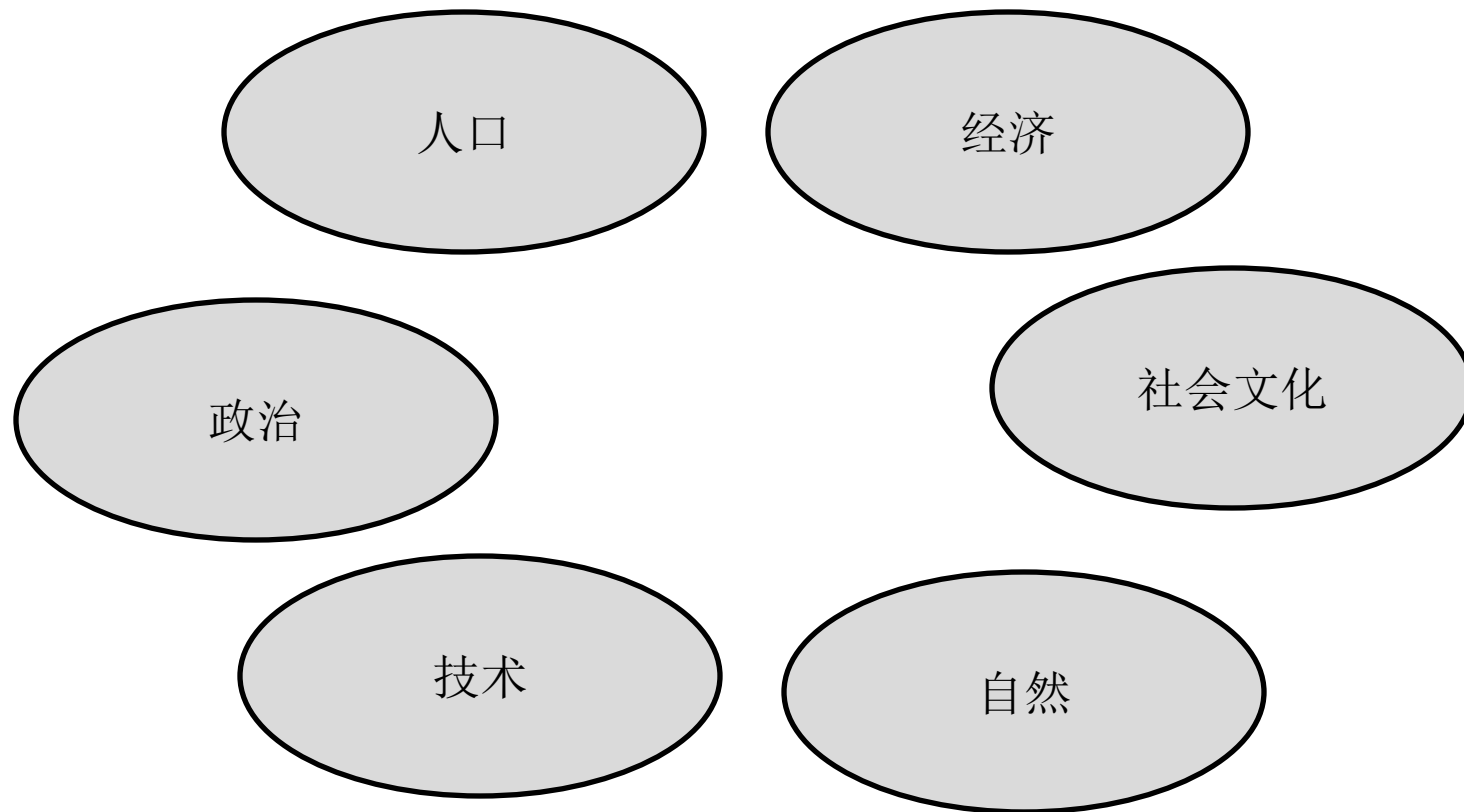
营销渠道

传播

分销

服务

市场营销环境





主要的社会因素

- 网络信息技术
- 全球化
- 放松管制
- 私有化
- 激烈的竞争
- 行业交融
- 零售转型
- 脱媒
- 消费者的购买力
- 消费者参与
- 消费者抵制



企业导向

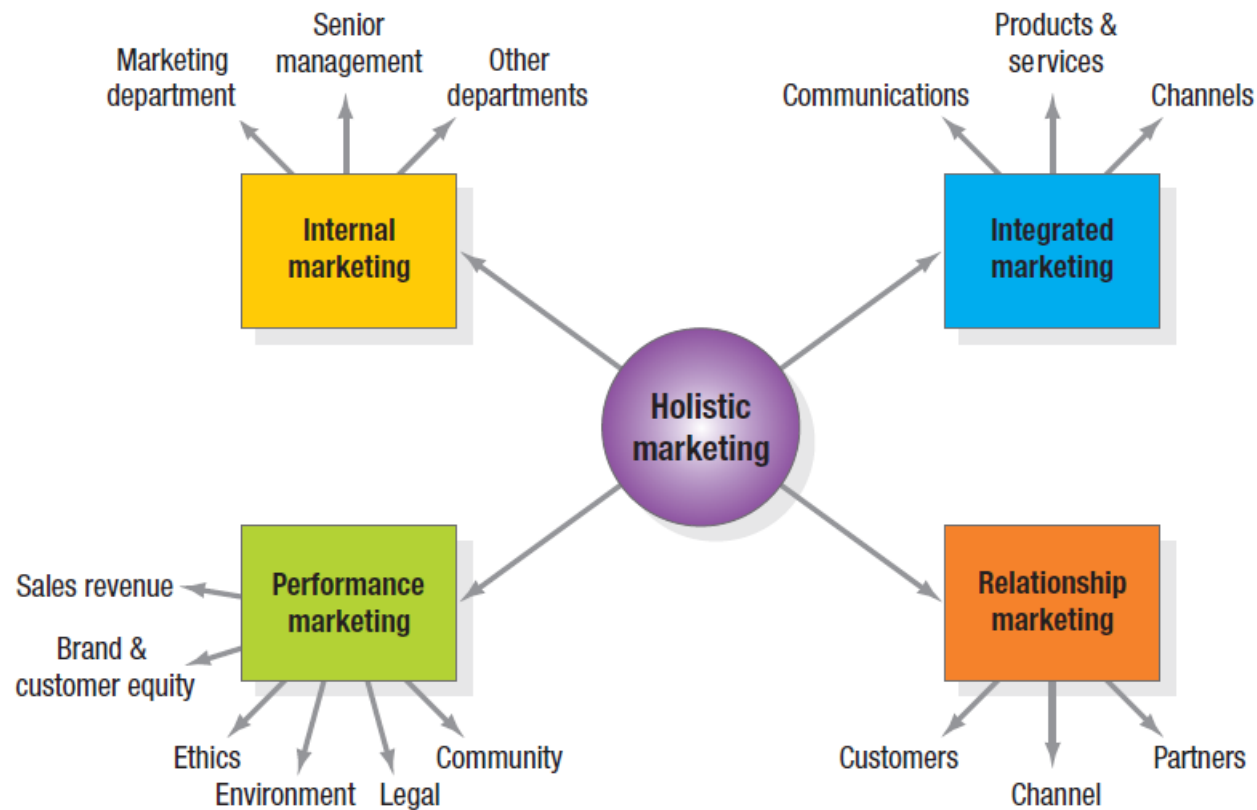
生产

产品

推销

营销

全方位营销





关系营销

顾客

员工

营销合作伙伴

财务团体

整合营销



内部营销

内部营销是指雇用、培养、激励那些想要为顾客提供好的服务而且有能力这样做的员工.





绩效营销

财务责任

社会责任营销

公司的社会活动类型

- 公司社会营销
- 公益事业营销
- 公益事业关联营销
- 公司慈善事业
- 公司社团参与
- 商业行为的社会责任



营销组合





新的4P组合

人员

流程

项目

绩效



营销管理的任务

- 制定营销战略和营销计划
- 获取营销洞察
- 与顾客建立起联系
- 塑造强势品牌
- 设计市场供应物
- 交付价值
- 传播价值
- 实现长期成长



小结

- 市场营销为什么很重要？
- 市场营销学的范畴是什么？
- 基本的营销理念包括什么？
- 营销管理是怎样演化的？
- 成功的营销管理必须完成的任务有哪些？