

Kotler  
Keller

哈佛商学院  
《营销管理硕士》讲义

[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

海量原版讲义下载

主讲：菲利普·科特勒

设计与整合营销渠道

# 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](http://www.mhjy.net)
- 报名电话：13684609885 0451—88342620
- 咨询邮箱：[xchy007@163.com](mailto: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](http://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](http://www.mhjy.net)



# 本章要点

- 营销渠道系统和价值网络是什么？
- 营销渠道起什么作用？
- 应该如何设计渠道？
- 管理渠道时公司面临哪些决策？
- 公司应如何整合渠道并管理渠道冲突？
- 关于电子商务和移动电子商务有哪些关键问题？



# 什么是营销渠道？

营销渠道是促使产品或服务顺利地被使用或消费的一整套相互依存的组织。

# 中间商

**redENVELOPE**  
the place for unique and personalized gifts

need a gift **Tomorrow?**

my account | order tracking | **view cart 0**  
1.877.733.3683 9am - midnight ET

occasion for her for him birthday jewelry baby & kids for the home specials

search  Keyword / Item #  education center reminders catalog quick order

Limited time only! Enter "BR5" while in the shopping cart and receive 5% off of today's order!

### personalized baby gifts

Create a lasting keepsake that the entire family will cherish. Find the perfect gift for birthdays, christenings, showers and more.

[shop baby bestsellers](#)

### 5 baby & kids gift ideas

- baby bestsellers
- baby shower gifts
- blankets & quilts
- gifts under \$50
- personalized gifts

### 100% satisfaction guaranteed

[click here for details](#)

### current bestsellers

**deluxe baby keepsake kit**  
★★★★★ 336 reviews  
\$59.95

**leather-bound story of a lifetime**  
★★★★★ 78 reviews  
\$79.95

**sculpted jewelry tree**  
★★★★★ 334 reviews  
~~\$59.95~~ \$49.99  
you save 17 %

### Top Rated by our customers

**jewel blossom vases**  
\$39.95  
overall rating  
★★★★★

# 渠道和营销决策

- **推动战略**使用制造商销售队伍、促销资金或其他手段推动中间商购买、推广并将产品销售给最终使用者。
- **拉动战略**中，制造商利用广告、促销和其它传播方式来吸引消费者向中间商购买产品，以激励中间商订货。



# REI 整合多种渠道







# 顾客期待渠道整合

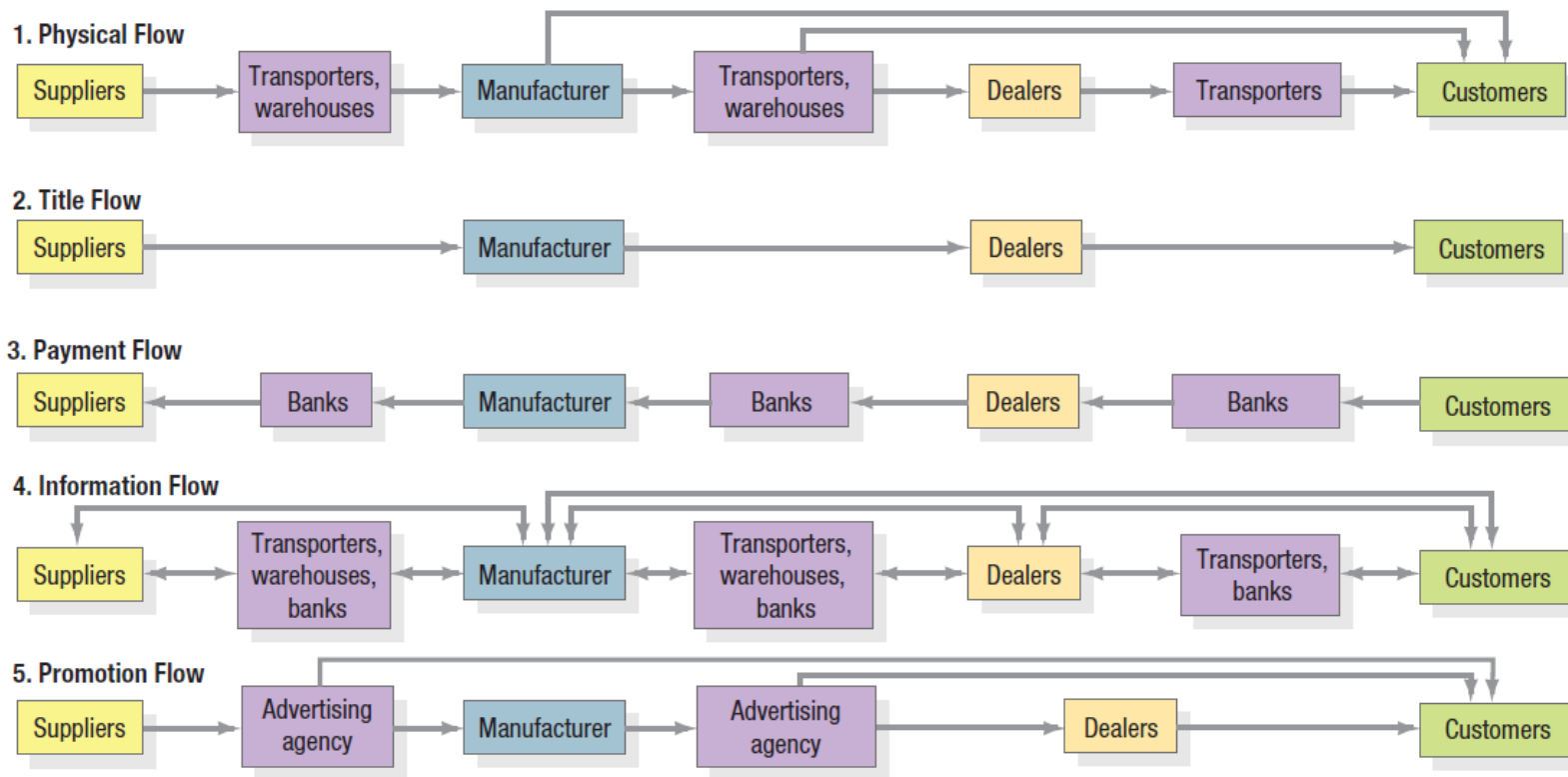
- 在线订购产品并方便在连锁店拿货
- 在附近的零售店里退回在线订购的产品
- 基于全部线上和线下的购买获得折扣和促销优惠



## 表15.1 渠道成员职责

- 收集信息
- 发展和传播有说服力的推广信息
- 在价格和其他事项上达成一致
- 获得资金，并提供给营销渠道的不同层级做存货
- 评估风险
- 提供存货
- 为购买者付款提供服务
- 监督所有权的实际转移

# 图 15.1 铲车营销渠道中的五项流动



# 营销渠道层级



Order Online or Call 1-800-886-6582 Today!



"I'm April Stuart. I lost 30 pounds walking on my TreadClimber."

*Before TreadClimber*



**Bowflex® Home Gyms**  
Professional Gym Equipment Quality

Enjoy a convenient, in-home workout with the superior quality of a professional gym.

[Learn More >>](#)



**Bowflex® TreadClimber®**  
3-in-1 Cardio Machine

The Bowflex® TreadClimber® 3-in-1 fitness machine gives you the power to change your life.

[Learn More >>](#)



**Bowflex® SelectTech® Dumbbells**  
30 Free-Weights in One System

Dial up real results. Put the power of 30 standard free weights into one compact system.

[Learn More >>](#)

[Bowflex® International](#)

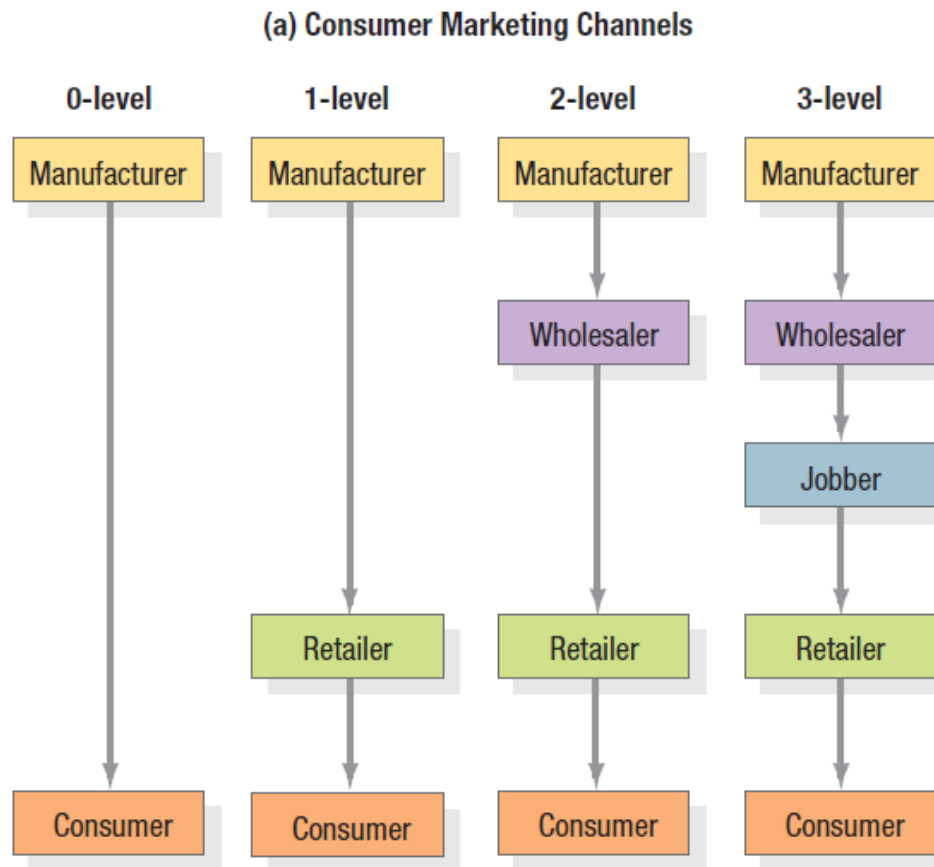
[Bowflex® Affiliate Program](#)

[Bowflex® Catalog](#)

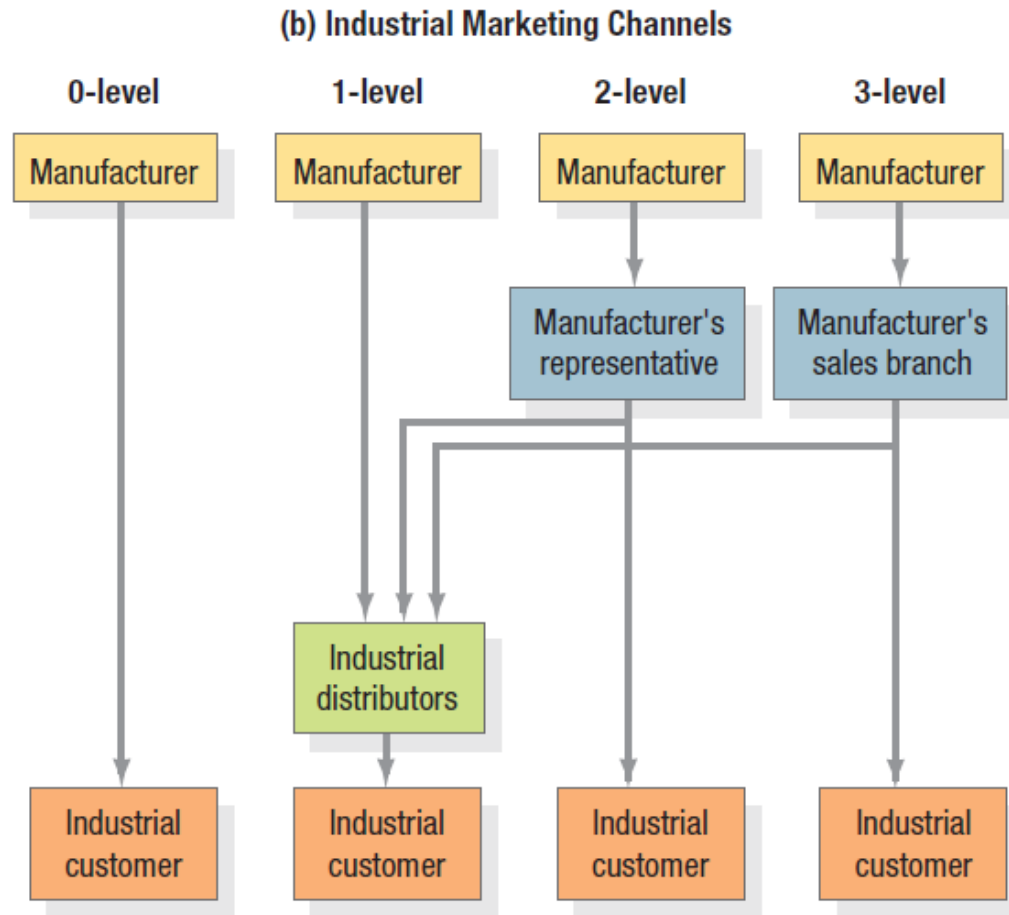
Copyright © 2010. Nautilus, Inc. All Rights Reserved.  
[Safety Notices](#)

[Disclaimers](#) | [Privacy Policy](#) | [Terms of Use](#) | [NautilusInc.com](#)

# 图15.2 消费者市场



## 图15.2 组织市场



# 逆向流动渠道



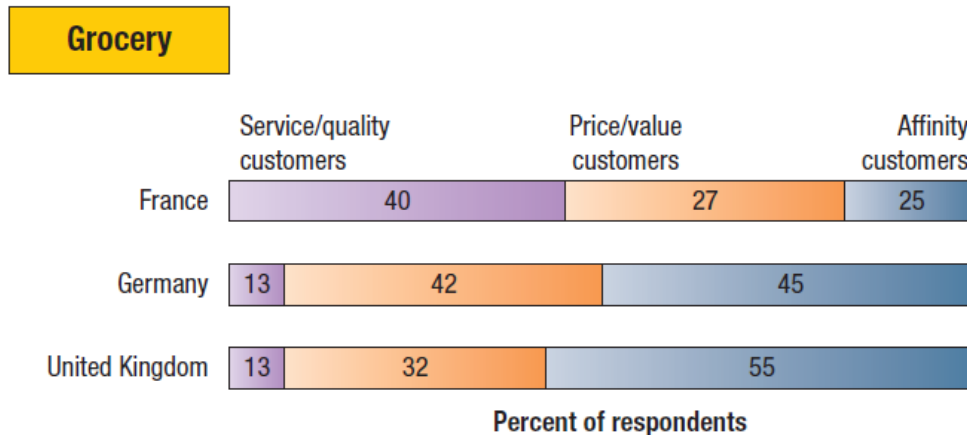
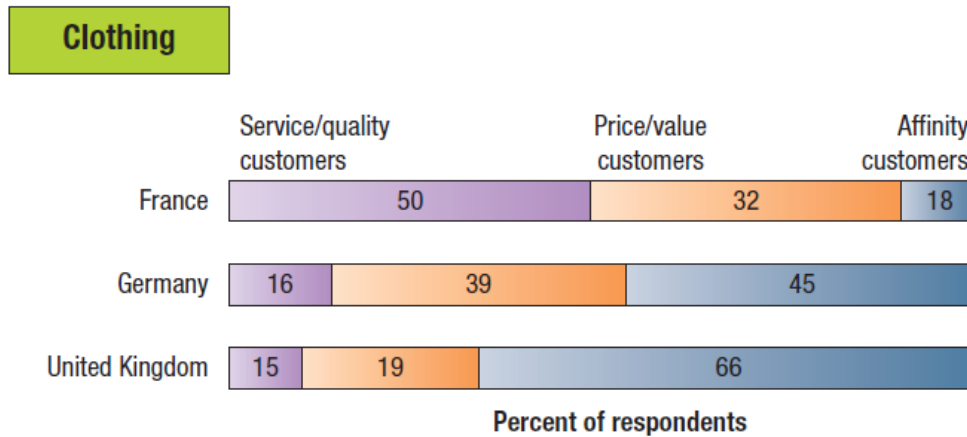




# 设计营销渠道系统

- 分析顾客需求
- 建立渠道目标
- 识别主要渠道方案
- 评估主要渠道方案

# 图15.3 欧洲消费者看重什么



# 渠道的服务产出

批量大小

等待和交付时间

空间便利

产品多样性

服务支持



# 识别主要渠道方案

- 中间商类型
- 中间商数目
- 渠道成员的条款和责任

# 中间商数目

- 专营性分销
- 选择性分销
- 密集性分销

**Why is the world's number one selling brand of chain saw not sold at Lowe's or The Home Depot?**



We can give you 6,000 reasons, our legion of independent STIHL dealers nationwide. We count on them every day and so can you. To give you a product demonstration, straight talk and genuine advice about STIHL products. To offer fast and expert on-site service. And to stand behind every product they carry, always fully assembled. You see, we won't sell you a chain saw in a box, not even in a big one. **Are you ready for a STIHL?**

To find a dealer: [stihlusa.com](http://stihlusa.com) or call 1-800 GO STIHL.

The Home Depot and Lowe's are registered trademarks of their respective companies.

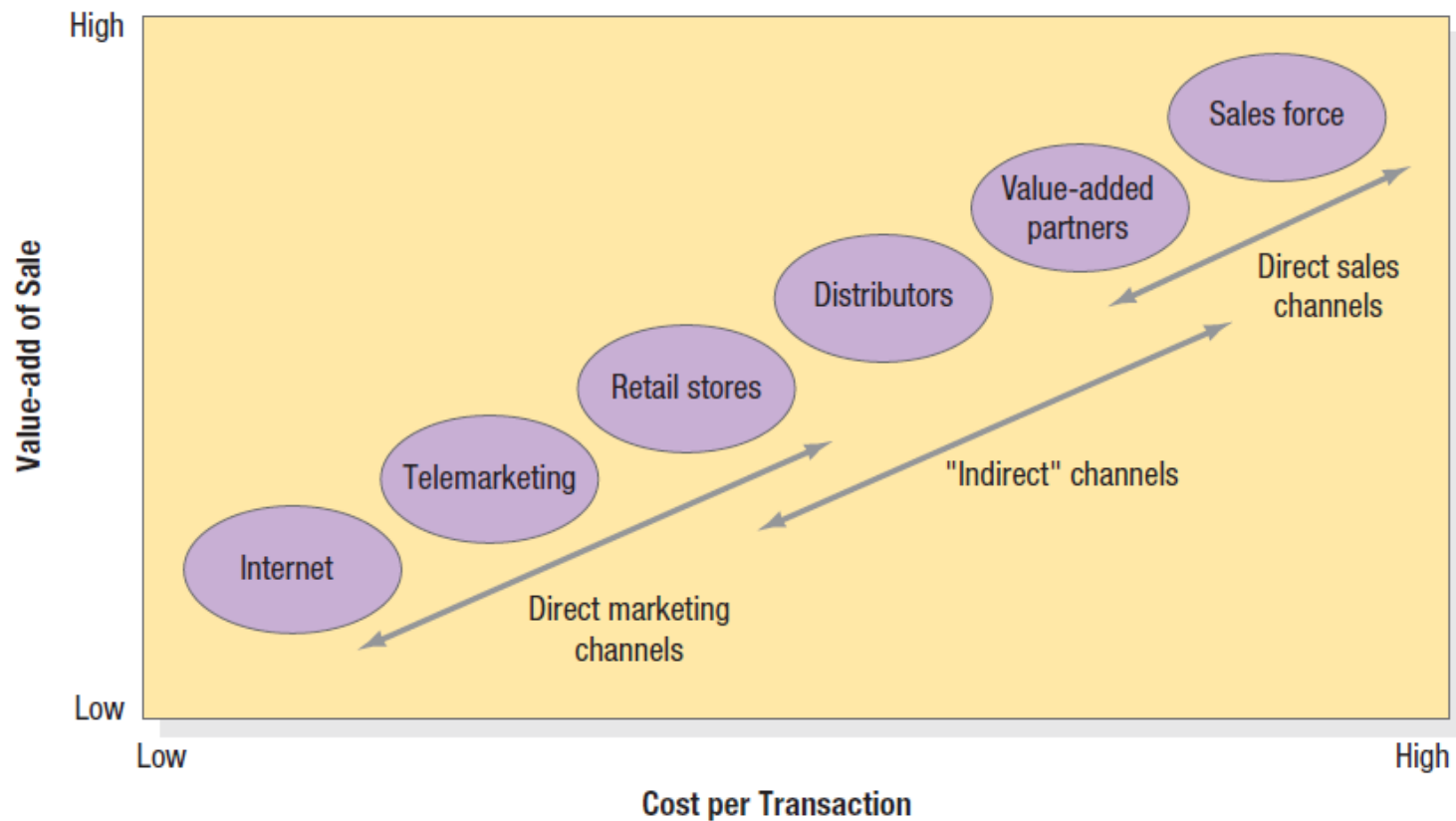
Number 1 Worldwide **STIHL**



# 渠道成员的条款和责任

- 价格政策
- 销售条件
- 分销商地区权利
- 双方的服务和责任

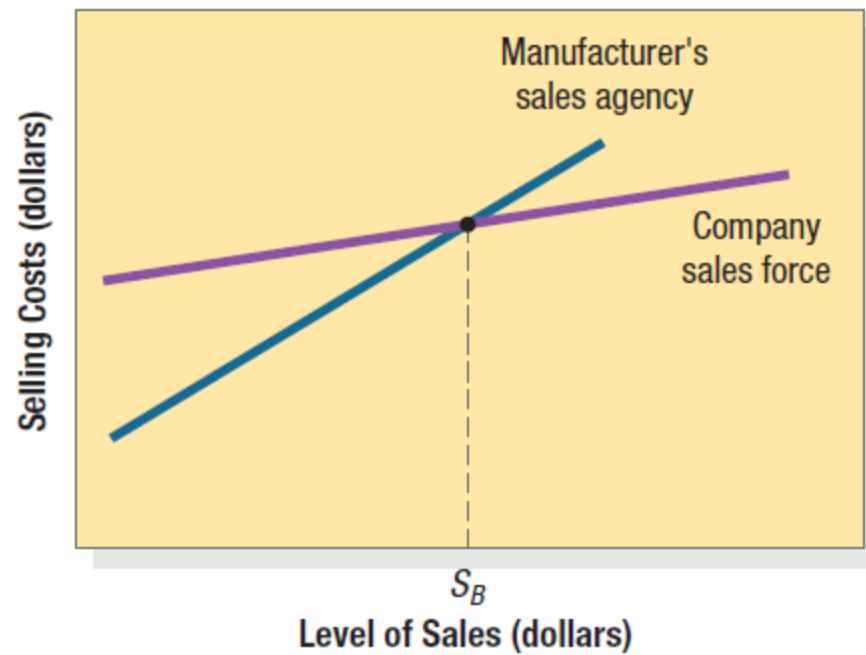
# 图15.4 不同渠道创造的销售额和销售成本的对比





# 图15.5

## 盈亏平衡图





# 渠道管理决策

- 选择渠道成员
- 培训渠道成员
- 激励渠道成员
- 评估渠道成员
- 调整渠道成员



# 渠道权力

强制力

报酬力

法律力

专业力

参照力



# 渠道整合和渠道系统

- 垂直营销系统
  - 公司式垂直营销系统
  - 管理式垂直营销系统
  - 合同式垂直营销系统
- 水平营销系统
- 多渠道营销系统

# 整合营销渠道系统



# 图 15.6 方格图

|                                |        | Demand-generation Tasks           |                           |                        |              |                               |              |                                       |                    |  |          |
|--------------------------------|--------|-----------------------------------|---------------------------|------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|---------------------------------------|--------------------|--|----------|
|                                |        | Better communication information  | Disseminate communication | Reach price agreements | Place orders | Acquire funds for inventories | Assume risks | Facilitate product storage & movement | Facilitate payment |  |          |
| Marketing Channels and Methods | VENDOR | Internet                          |                           |                        |              |                               |              |                                       |                    |  | CUSTOMER |
|                                |        | National account management       |                           |                        |              |                               |              |                                       |                    |  |          |
|                                |        | Direct sales                      |                           |                        |              |                               |              |                                       |                    |  |          |
|                                |        | Telemarketing                     |                           |                        |              |                               |              |                                       |                    |  |          |
|                                |        | Direct mail                       |                           |                        |              |                               |              |                                       |                    |  |          |
|                                |        | Retail stores                     |                           |                        |              |                               |              |                                       |                    |  |          |
|                                |        | Distributors                      |                           |                        |              |                               |              |                                       |                    |  |          |
|                                |        | Dealers and value-added resellers |                           |                        |              |                               |              |                                       |                    |  |          |



# 渠道冲突

- 渠道中会产生哪些类型的冲突？
- 引起冲突的原因是什么？
- 营销者可以怎样去解决这些冲突？





# 渠道冲突原因

- 目标不一致
- 角色和权利不明晰
- 认知差异
- 中间商对制造商的依赖



## 表15.3 渠道冲突管理策略

- 战略性理由
- 双重回报
- 高级目标
- 员工交换
- 成员联合
- 合作
- 协商
- 调节
- 仲裁
- 诉诸法律



# 电子商务

纯点击

实虚合一公司



# 移动电子商务





# 小结

- 营销渠道系统和价值网络是什么？
- 营销渠道起什么作用？
- 应该如何设计渠道？
- 管理渠道时公司面临哪些决策？
- 公司应如何整合渠道并管理渠道冲突？
- 关于电子商务和移动电子商务有哪些关键问题？