

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

收集信息和预测需求

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.mhgy.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.mhgy.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


- 现代营销信息系统由哪些部分构成？
- 对营销信息系统有用的内部记录是什么？
- 营销情报系统由什么构成？
- 影响宏观经济发展的因素是什么？
- 公司如何能够准确地测量和预测市场需求？



什么是营销信息系统？

营销信息系统由收集、分类、分析、评估和向决策者分发及时精确的所需信息的人员、设备和程序构成。

案例学习: MEDC



Let's catch up.
Not on the phone, online or over lunch.

Let's catch up when
we've got nothing but time,
and just the clear, fresh waters
of Michigan in front of us.

Off a dock. On a boat.
Or just offshore, we can catch more than fish.

Catch up on the kids, old friends,
the ones that got away.

And the ones waiting for us
in Pure Michigan.

PURE MICHIGAN®
Your trip begins at michigan.org

表 3.2 信息需求调查

- 你定期做哪些决策？
- 做这些决策时需要何种信息？
- 你定期收到何种信息？
- 哪些类型的专项研究是你定期需要的？
- 哪些信息是你想得到但还未得到的？
- 对于目前的营销信息系统，对哪四个方面做出改进最有帮助？



内部报告和营销情报

- 订单收款循环系统
- 销售信息系统
- 数据库、数据仓库和数据挖掘
- 营销情报系统

数据库管理





什么是营销情报系统？

营销情报系统是管理者使用的一整套程序和信息来源，用以获得有关营销环境发展变化的日常信息。



改进营销情报的方式

- 训练和鼓励销售人员发现并及时报告最新进展
- 鼓励渠道成员提供重要情报
- 雇佣外部专家收集情报
- 内部和外部网络
- 建立顾客顾问小组
- 利用政府数据资源
- 从调研公司和供应商处购买信息



竞争对手信息来源

- 独立的顾客产品和服务评价论坛
- 分销商和销售代理的意见反馈网站
- 顾客评论和专家意见组合网站
- 顾客抱怨网站
- 公共博客



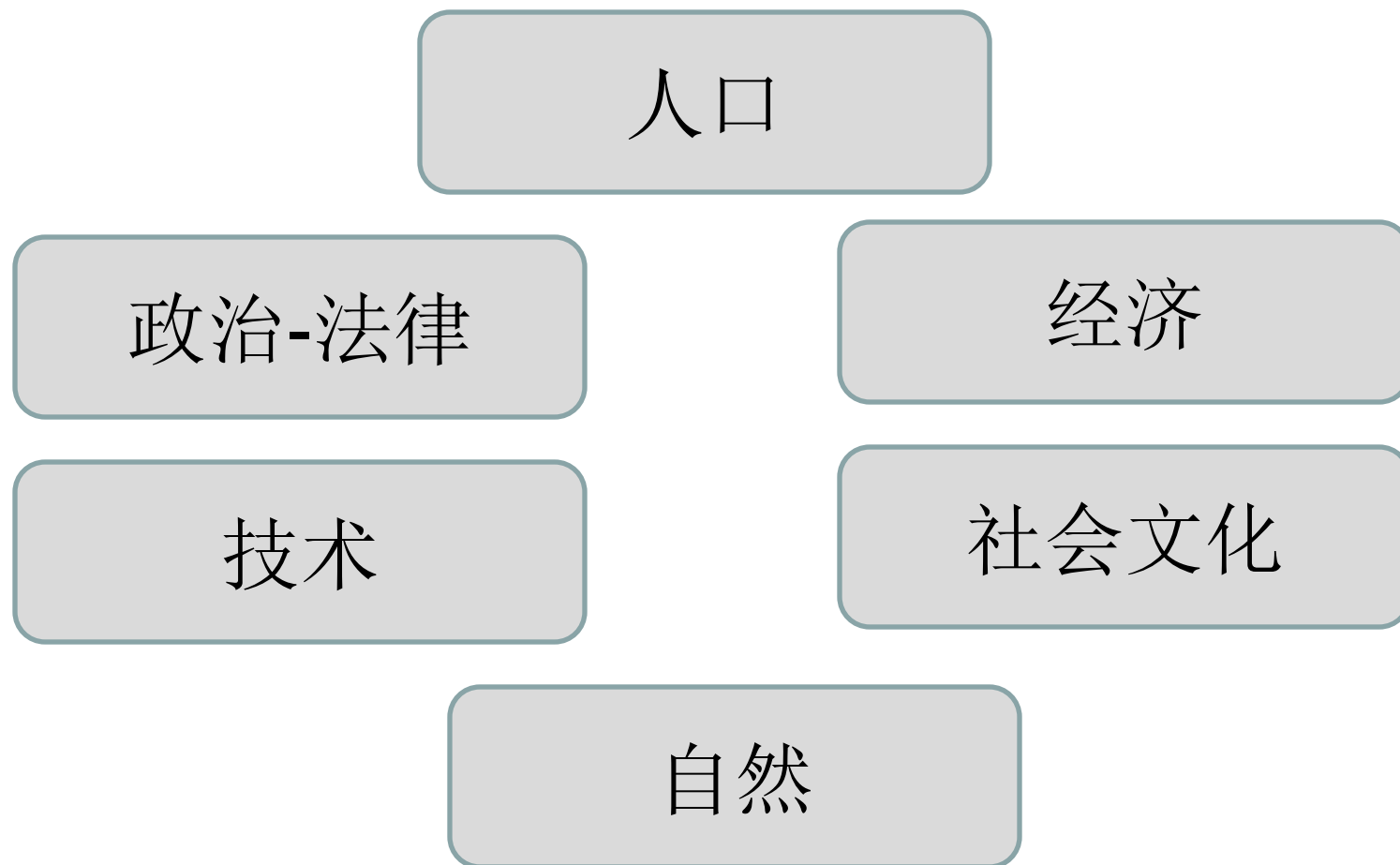
需要和趋势

时尚

趋势

大趋势

环境中的主要力量





人口环境

- 人口增长
- 人口年龄结构
- 种族市场
- 教育人口群体
- 家庭类型

展望全球人口环境

If the world were a village of 100 people:

- 61 villagers would be Asian (of that, 20 would be Chinese and 17 would be Indian), 14 would be African, 11 would be European, 8 would be Latin or South American, 5 would be North American, and only one of the villagers would be from Australia, Oceania, or Antarctica.
- At least 18 villagers would be unable to read or write but 33 would have cellular phones and 16 would be online on the Internet.
- 18 villagers would be under 10 years of age and 11 would be over 60 years old. There would be an equal number of males and females.
- There would be 18 cars in the village.
- 63 villagers would have inadequate sanitation.
- 32 villagers would be Christians, 20 would be Muslims, 14 would be Hindus, 6 would be Buddhists, 16 would be non-religious, and the remaining 12 would be members of other religions.



经济环境

消费者心理

收入分配

收入，储蓄，债务和信贷

经济环境和消费者心理





收入分配

- 自给自足的经济
- 原料出口型经济
- 工业化中的经济
- 工业化经济



社会文化环境

- 对自身的看法
- 对他人的看法
- 对组织的看法
- 对社会的看法
- 对自然的看法
- 对宇宙的看法



表3.4 最流行的美国休闲方式

- 阅读
- 看电视
- 和家人在一起
- 看电影
- 钓鱼
- 计算机相关活动
- 园艺
- 租盘看电影
- 散步
- 锻炼

社会文化影响





自然环境

- 自然资源短缺
- 能源成本增长
- 环境保护压力
- 政府环保角色转变



避免绿色营销近视的要点

- 顾客价值定位
- 消费者知识校准
- 产品诉求的信誉

消费者环境细分



- 纯绿群
- 非绿群
- 随流群
- 梦绿群
- 商务群
- 漠绿群



技术环境

- 技术变革步伐加快
- 无限地创新机会
- 研发预算差异大
- 对技术革新的规制增强



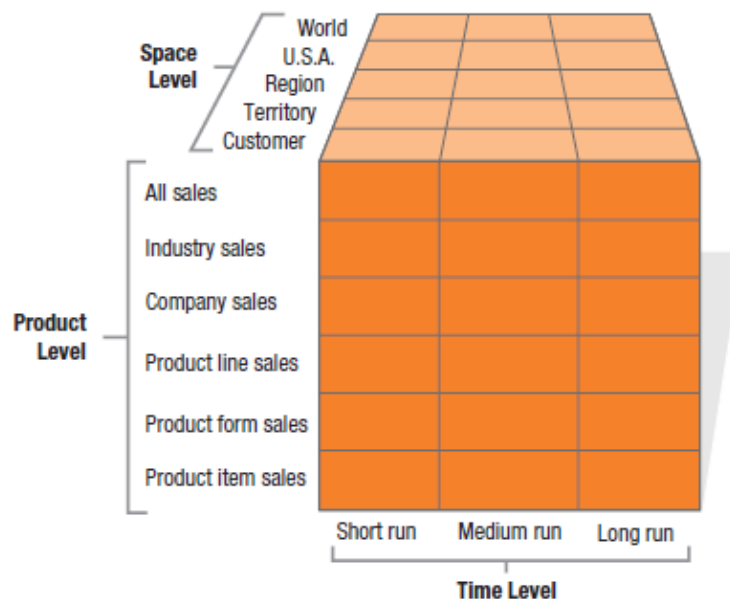
政治法律环境

商业法规增长

特殊利益集团增长

预测和需求测量

- 我们如何测量市场需求？
 - 潜在市场
 - 有效市场
 - 目标市场
 - 渗透市场



有关需求测量的术语

市场需求

市场预测

市场潜量

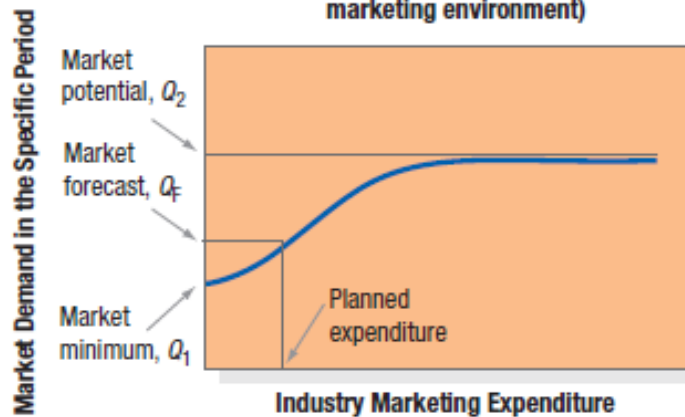
公司需求

公司销售预测

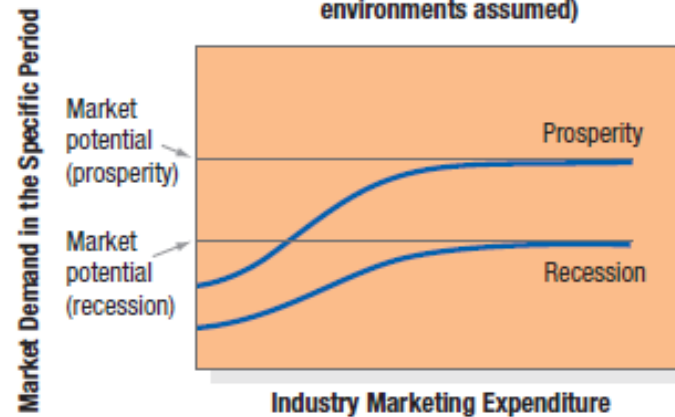
公司销售潜量

市场需求函数

(a) Marketing Demand as a Function of Industry Marketing Expenditure (assumes a particular marketing environment)



(b) Marketing Demand as a Function of Industry Marketing Expenditure (two different environments assumed)



估计当其需求： 总市场潜量

- 潜在购买者数量乘以每位购买者平均购买的数量再乘以价格
- 环比法

Demand for the new light beer	×	Population	×	Average percentage of personal discretionary income per capita spent on food	×	Average percentage of amount spent on food that is spent on beverages	×	Average percentage of amount spent on beverages that is spent on alcoholic beverages	×	Average percentage of amount spent on alcoholic beverages that is spent on beer	×	Expected percentage of amount spent on beer that will be spent on light beer.
-------------------------------------	---	------------	---	--	---	--	---	---	---	--	---	--

估计当其需求：区域市场潜量


市场建立法



- 51 Industry sector (information)
- 513 Industry subsector (broadcasting and telecommunications)
- 5133 Industry group (telecommunications)
- 51332 Industry (wireless telecommunications carriers, except satellite)
- 513321 National Industry (U.S. paging)

估计当其需求：区域市场潜量

计算品牌发展指数

TABLE 3.5  Calculating the Brand Development Index (BDI)			
	(a) Percent of U.S. Brand	(b) Percent of U.S. Category	BDI
Territory	Sales	Sales	$(a \div b) \times 100$
Seattle	3.09	2.71	114
Portland	6.74	10.41	65
Boston	3.49	3.85	91
Toledo	.97	.81	120
Chicago	1.13	.81	140
Baltimore	3.12	3.00	104



估计未来需求

- 购买者意向调查
- 销售人员意见综合调查
- 专家意见法
- 过去销售额分析
- 市场测试法



小结

- 现代营销信息系统由哪些部分构成？
- 对营销信息系统有用的内部记录是什么？
- 营销情报系统由什么构成？
- 影响宏观经济发展的因素是什么？
- 公司如何能够准确地测量和预测市场需求？