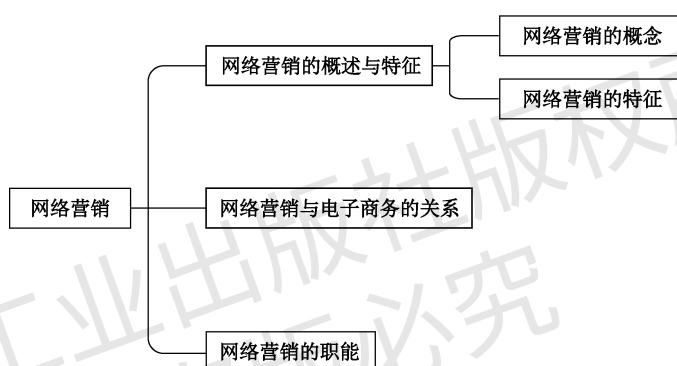




知识结构图



考试说明

1. 理解网络营销的概念和特征。
2. 理解网络营销和电子商务的关系。
3. 网络营销的职能。



知识精讲

一、网络营销的概念与特征

(一) 网络营销的概念

网络营销是基于互联网及社会关系网连接企业、客户及公众，向客户及公众传递有价值的信息或服务，为实现客户价值及企业营销目标所进行的规划、实施及运营管理的一系列活动。

广义角度理解：企业利用一切网络进行的营销活动都可以被称为网络营销。

狭义角度理解：以互联网为主要营销媒介，为达到一定营销目标而开展的营销活动称为网络营销。



（二）网络营销的特征

1. 跨时空。
2. 多媒体。
3. 互动性。
4. 人性化。
5. 全程性。
6. 高效性。

二、网络营销与电子商务的关系

1. 两者的区别。

- （1）研究范围不同。
- （2）应用阶段和层次不同。

2. 两者的联系。

- （1）网络营销构成电子商务。
- （2）网络营销推进电子商务。

三、网络营销的职能

1. 建立网络品牌。

网络营销的重要任务之一就是在互联网上建立并推广企业的品牌，以及实现线下品牌在线上的延伸。一般来说，互联网有利于快速树立并提升企业品牌形象。

2. 网站建设与推广优化。

这是网络营销的基本职能之一，企业网站建设与网络营销效果有着直接关系，会直接影响网站访问量和网络营销效果。企业网站建设应以网络营销策略为导向，从网站总体规划、内容、服务和功能设计等方面为有效开展网络营销提供支持。

网站推广优化是充分满足用户需求必不可少的工作。企业应对网站进行程序、内容、版块、布局等方面的优化调整，使搜索引擎能更好地收录网站，提高用户体验和转化率。

3. 信息发布。

信息发布也是网络营销的基本职能之一，企业通过网络把信息传递给目标人群。向目标人群传递尽可能多的有价值的信息，是网络营销取得良好效果的基础。

4. 网上销售。

企业建立网站及开展网络营销活动的目的就是促进销售。一个功能完善的网站本身就可以完成顾客服务、网上支付和物流查询等电子商务功能。企业网站本身就是一个销售渠道，不同规模的企业都可以拥有满足自己需要的在线销售渠道。

5. 顾客服务。

互联网提供了更加方便的在线顾客服务手段,从形式最简单的FAQ,到邮件列表,再到各种即时信息服务。顾客服务的质量对于网络营销效果具有重要影响。在线顾客服务具有成本低、效率高的优点,在提高顾客服务水平方面具有重要作用,同时也直接影响网络营销的效果,是网络营销的基本组成内容。

6. 网上调研。

网上调研是网络营销的主要职能之一。企业可以通过在线调查或者电子邮件等方式,完成网上调研。网上调研具有高效率、低成本的特点。主要实现方式如下:(1)通过企业网站开展的在线调查问卷;(2)通过电子邮件发送的调查问卷;(3)与其他大型网站或专业市场研究机构合作开展专项调查等。

7. 制定网络营销策略。

网络营销策略是为了有效实现网络营销任务、发挥网络营销应有的职能,从而为最终销售量增加和拥有持久竞争优势的目标所制订的方针、计划,以及实现这些计划所需要采取的方法。

8. 网站流量统计分析。

网站流量统计分析有助于企业了解和评价网络营销效果,有利于及时发现问题、解决问题。网站流量统计可以通过网站本身安装的统计软件来实现,也可以由企业委托第三方专业流量统计机构来完成。



经典例题解析

1. 今日头条利用互联网进行手机使用满意度的调查,收集了近10万名用户的调查问卷,结果是小米手机排名第一,这体现的网络营销特征是()。

- A. 互动性 B. 高效性 C. 多媒体 D. 全程性

【答案】A

【解析】企业可以通过互联网向客户展示商品目录,并提供相关商品信息的查询服务,可以与客户进行双向互动式沟通,可以收集市场情报,包括进行商品测试和消费者满意度调查等。

2. 唯品会是一家专门做特卖的网站,可以每天24小时随时随地向全球互联网用户提供营销服务,这体现的网络营销特征是()。

- A. 高效性 B. 人性化 C. 跨时空 D. 多媒体

【答案】C

【解析】通过互联网能够跨越时空的限制进行信息交换,企业可以每天24小时随时随地向全球的互联网用户提供营销服务。

3. 网络营销的核心目标是()。

- A. 信息的交流与沟通 B. 网络销售



C. 帮助客户了解市场发展趋势

D. 营造良好的网上营销环境

【答案】D

【解析】电子商务的本质是信息的交流与沟通，而网络营销的核心目标在于营造良好的网上营销环境，使企业和其目标客户之间的信息交流渠道能够顺畅起来。

4. () 是推进企业电子商务进程的最重要的、最直接的力量。

A. 网络营销

B. 产品

C. 价格

D. 促销

【答案】A

【解析】对于部分中小企业而言，实现电子商务需要跨越技术和经济的门槛，因为涉及法律、安全、技术、认证、支付和配送等诸多问题；而对企业开展网络营销而言，则几乎不存在什么门槛，企业即使还没有在互联网上建立站点或店铺，照样可以在互联网上宣传和推广企业的商品或服务，比如通过电子邮件、网络广告、网络信息发布等手段来开展网络营销活动。因此从这个意义上说，网络营销比电子商务更容易开展。同时，网络营销也是推进企业电子商务进程的最重要、最直接的力量。

同步练习

1. 为实现客户价值及企业营销目标所进行的规划、实施及运营管理的一系列活动是_____。
2. 狭义来说，以_____为主要营销媒介，为达到一定营销目标而开展的营销活动称为_____。
3. 网络营销的推广手段不仅依靠_____，也可以依靠_____、_____、_____等。
4. _____是互联网发展的产物，互联网将_____、_____、_____以及_____跨时空连接在一起。
5. 在互联网上进行的促销活动具有_____、_____和_____等特点，这种低成本和_____的促销方式，可以避免传统促销活动所表现出的_____。
6. 电子商务的核心是_____交易，强调交易_____和交易_____，分为_____、_____、_____；网络营销注重以_____为主要手段的营销活动，主要研究的是_____的各种宣传推广。
7. 电子商务的本质是_____，而网络营销的核心目标在于_____，使企业和其目标客户之间的_____能顺畅起来。
8. _____是推进企业电子商务进程的最重要、最直接的力量。



单元练习题

一、选择题

1. 狭义的网络营销是以 () 为主要营销媒介, 为达到一定营销目标而开展的营销活动。
A. 社会网络 B. 互联网 C. 企业内部网 D. 无线网络
2. 华为手机的官方网站可以 24 小时向客户提供商品、服务、促销活动等信息, 这体现了网络营销的哪一特征? ()
A. 跨时空 B. 多媒体 C. 互动性 D. 人性化
3. 天猫商城韩束官方旗舰店利用商品详情页中的图片、文字和视频信息来传递商品信息, 这体现了网络营销的哪一特征? ()
A. 跨时空 B. 多媒体 C. 互动性 D. 人性化
4. 某企业利用互联网进行手机使用满意度的调查, 收集了近 20 万名用户的调查问卷, 这体现了网络营销的哪一特征? ()
A. 跨时空 B. 多媒体 C. 互动性 D. 人性化
5. 在互联网上进行的促销活动具有一对一、消费者主导和非强迫式等特点, 这体现了网络营销的哪一特征? ()
A. 跨时空 B. 多媒体 C. 互动性 D. 人性化
6. () 注重以互联网为主要手段的营销活动, 主要研究的是交易前的各种宣传推广。
A. 网络营销 B. 电子商务 C. 互联营销 D. 新媒体营销
7. 电子商务的本质是 ()。
A. 电子化交易 B. 信息的交流与沟通
C. 营造良好的网上营销环境 D. 交易前的各种宣传推广
8. 电子商务的核心是 ()。
A. 电子化交易 B. 信息的交流与沟通
C. 营造良好的网上营销环境 D. 交易前的各种宣传推广
9. 推进企业电子商务进程的最重要、最直接的力量是 ()。
A. 网络 B. 营销 C. 新媒体 D. 网络营销
10. 下列选项中不属于网络营销特征的是 ()。
A. 跨时空 B. 人性化 C. 全程性 D. 集成性

二、简答题

1. 简述网络营销具有的基本特征。



2. 简述网络营销与电子商务的关系。

3. 简述网络营销的职能。

三、综合分析题

一款名为“脸萌”的应用在短时间内迅速走红，风靡全国，其独特的卡通头像在无数人的社交圈中随处可见。这款由 90 后团队精心打造的漫画拼脸应用，借助微信平台的广泛影响力，用户数量迅速攀升至 2000 万。

脸萌的核心功能是允许用户通过五官的巧妙拼接，迅速生成个性化的漫画形象，并能轻松分享至微信、微博等社交平台。自去年 12 月底发布以来，虽然脸萌在初期并未引起广泛关注，但最近在微信平台上却呈现出爆发式增长，其发展轨迹与先前的魔漫相机、疯狂猜图等应用颇为相似。

然而，与魔漫相机、疯狂猜图等应用相比，脸萌的生命周期可能更为短暂。许多用户在使用一次后便不再回头，因为创建动漫头像的过程通常只需几分钟到几十分钟，产品的全部功能在短时间内得以充分展现，这导致用户二次使用的意愿大幅降低。即便是为朋友拼图，一旦完成后，也缺乏持续使用的动力。

根据以上资料回答问题：

网络营销与电子商务既有区别又有联系，请说出两者的区别与联系。