



## 文化因素

文化:人们最基本的价值观、需求、感觉及行为



法国人不喜欢太快的亲近, 不喜欢被陌生人询问有关家庭、教堂或母校的问题

## 心理因素

• 动机  
如果脯



• 知觉  
选择性曲解、保留

## 消费者购买行为分析

### 品牌营销

### 网络营销的方法

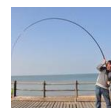
## 社会因素

### • 直接参照群体

——一个人的家庭、专业、职业、宗教信仰、所在地区及所在学校

### • 间接参照群体

——一个人的生活圈、所处的社会等级及生活方式群体



## 消费者购买行为分析

### 品牌营销

### 网络营销的方法

## 消费者购买行为分析

文化因素

社会因素

心理因素

## 社会因素

### • 直接参照群体

### • 间接参照群体

### • 意见领袖——例如“宝洁顾问”

	在网上发表商品评论用户的年龄分布
不到18岁	3.2%
18~24岁	40.8%
25~30岁	34.2%
31~35岁	13.1%
36~40岁	6.5%
40岁以上	2.2%

## 品牌

品牌——当消费者消费或将要消费某一企业的产品或服务时所持有的期望集。

一个成功的“品牌定位”能够回答以下问题:

• 如何创造出自己品牌的“与众不同” (差异化)?

——亚马逊: 全面、创新、快速 (搜索、订购)

• 如何使自己的品牌进入消费者的心智 (认知价值)?

——亚马逊的“互动式小说”《谋杀造就杂志》

品牌

闭环营销——营销人员能够根据市场调查和市场反馈信息直接影响核心产品的设计。



- 独立、富有个性——查理
- 独立并浪漫——琼秀



10

消费者购买行为分析

品牌营销

网络营销的方法

11

网络营销的方法

- ◆ 搜索引擎注册与排名
- ◆ 许可Email营销
- ◆ 网络广告
- ◆ 病毒性营销
- ◆ 个性化营销
- ◆ 网站联盟营销
- ◆ 网上商店

12

搜索引擎注册与排名

1、关键词

2、SEO——Search Engine Optimization

3、Adwords广告

4、搜索引擎的发展方向

13

搜索引擎注册与排名

点击价格和点击率综合评分高的企业广告排在靠前的最好的广告位置。

旅游	搜索	YAHOO! 雅虎搜索
热门搜索: 旅行社 酒店预订 北京旅游		
上海乐线旅行社有限公司-安吉旅游 www.tripline.cn 推广		公司名称 价格(点击次)
东就旅游专家可以为您量身设计安吉旅游路线,让您充分享受自由旅游的乐趣! 自助游		北京交通旅行社-旅游 2.55元
上海突破拓展-创联 www.top-outward.com 推广		上海乐线旅行社有限公司-安吉旅游 2.55元
上海突破拓展-提供特色旅游,团队合作,团队建设,新员工定位的引导者, 精英		北京夏都会议中心-旅游 2.45元
旅游到丰源 帮您轻松搞定 www.fengyuanjipiao.com 推广		招商局国际旅行社有限责任公司-散客天天接 0.82元
021-66376154 专门从事国际、国内机票代理服务, 旅行、酒店预订及报关...		上海突破拓展-创联 0.63元
梦之旅-成都-美国国际旅行社提供各类旅游 www.dreams-travel.com 推广		广州市中国旅行社-旅游首选 0.62元
梦之旅-成都-美国国际旅行社提供四川、西藏、三峡、云南旅游, 包括散客、包团以及		广州自由人旅行社度假旅游专营 0.52元
芒果网易旅游		南昌山旅游 0.41元

14

企业发布关键词广告的策略

- 1) 选择合适的搜索引擎或门户网站。
- 2) 精心设计关键词。
  - 关键词研究——关键词研究工具

• 关键词筛选

- 去除关联性小的关键词  
婚庆——计算机
- 过滤掉那些你可能无法为客户提供服务的词汇  
“Power Supply”——“Power Supply Manufactory”  
电源适配器——电源适配器生产商  
china tour——china tours

15

企业发布关键词广告的策略

- 1) 选择合适的搜索引擎或门户网站。
- 2) 精心设计关键词。
  - 关键词研究——关键词研究工具
  - 关键词扩展
  - 关键词筛选
  - 确定覆盖区域、投放时间及预算

16

企业发布关键词广告的策略

- 1) 选择合适的搜索引擎或门户网站。
- 2) 精心设计关键词。
- 3) 广告正文策划设计。

广告的正文包含企业名、业务范围、产品/服务、所在地区。

TOM潮流科技·电脑硬件·笔记本-IBM笔记本电脑-ThinkPad TOM科技  
IBM 本本之家 ... IBM 中国有限公司 地址: 北京市朝阳区工体北路二号盈科中心IBM 大厦25层,  
电话: (86-10) 65391188 网站地址: http://www.ibm.com.cn/ 产品咨询免费 热线: 800-810-1818  
转5107 IBM 笔记本电脑技术支持 • IBM 笔记本电脑下载 ...  
tech.tom.com/hardware/ibmbook.html - 45K - 网页快照 - 类似网页

- 4) 选择合适的登录页。

17

将用户引至网站主页——好主意!

将访问者引至公司主页并不是一个好主意, 因为用户会遇到太多路径。太多的选择会减少转换率。

18

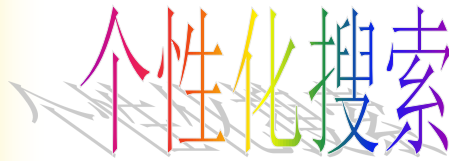


## 企业发布关键词广告的策略

- 1) 选择合适的搜索引擎或门户网站。
  - 2) 精心设计关键词。
  - 3) 广告正文策划设计。
- 广告的正文包含企业名、业务范围、产品/服务、所在地区。
- TOM潮流科技·电脑硬件·笔记本-IBM笔记本电脑-ThinkPad TOM科技  
IBM 本本之家 ... IBM 中国有限公司 地址: 北京市朝阳区工体北路二号盈科中心IBM大厦25层  
电话: (86-10) 65391138 网站地址: http://www.ibm.com.cn/ 产品咨询免费 热线: 800-810-1818  
转5107 IBM笔记本技术支持 • IBM笔记本驱动下载 ...  
tech.tom.com/hardware/laptop.html - 45% - 网页快照 - 类似网页
- 4) 选择合适的登录页。
  - 5) 定期跟踪分析, 调整广告运作策略。

19

## 4、搜索引擎的发展方向



20

如何确定电子邮件营销活动的有效性?

例如: 该营销活动要发送10万封电子邮件(每封25美分)。预期的点击率为15%, 顾客的转化率为10%, 忠诚客户的保留率为25%。商品的平均售价为60美元, 利润率为50% (商品成本是30美元)。这次营销活动会盈利吗? 顾客的忠诚度如何?

营销成本:

$$0.25 \times 100000 = 25000 \text{ 美元}$$

点击进入网站的顾客数:

$$100000 \times 15\% = 15000 \text{ 人}$$

实际购买商品的访问者:

$$15000 \times 10\% = 1500 \text{ 人}$$

销售商品的利润:

$$60 \times 50\% \times 1500 = 45000 \text{ 美元}$$

营销活动的盈利:

$$45000 - 25000 = 20000 \text{ 美元}$$

忠诚客户数:

$$1500 \times 25\% = 375 \text{ 人}$$

22

## ◆ 许可Email营销

企业在向顾客发信息或促销信息之前先要**征得顾客同意**的营销策略。

应用商业邮件的策略

- 主题富有吸引力。
- 添加可点击的链接URL和可点击的Email地址。
- 淡化商业信息, 提供有价值的信息。
- 满足顾客快速答复的需求。



## ◆ 病毒性营销

让用户把企业的营销信息传递给朋友、家人和同事的方法。

如: Half.com网站的推荐朋友项目

社区			
地区分類   选地点			
状态	文章	作者/人气	最后发表
📧	🏆 三亚TOPPIC摄影杯-中秋国庆乐翻天 High到底 免费万元三亚蜜月大奖等你来抢 活动正在进行中... (请中奖的MM尽快联系姐姐) 📧   1 2 3 4 5 - 34	成都姐姐 676/41679	sparej 09-29 18:56
📧	🏆 新娘主证-积分兑奖。99个主证积分兑换一套PVC喜字贴【请大家核对所有条件】9月29日通过名单公布 (只能在店铺挑选喜字贴, 不可同批其他婚贴) 📧   1 2 3 4 5 - 11	哈哈宝宝 206/17537	波霸糖1984 09-29 15:22
📧	🏆 中国·仙女湖七夕情人节水上集体婚礼新人征集, 99对幸运新人将全程免费, 还有大礼相送 📧   1 2 3 4 5	南昌米兰摄影 906/398	shuyun 09-27 13:03

25

## ◆ 个性化营销

• 主要内容:

针对不同的顾客提供特定的促销信息或个性化的产品。

## 针对汽车购买者

[高级 | 设置](#)

网页 [中 搜索百度](#) 搜索 三星 获得大约 2,160,000 条查询结果.

赞助商链接

[三星·搜狐汽车](#)  
三星分部是通用公司建成最晚的分部, 也是唯一从通用公司内部建立起来的分部, 他们用全新的设计理念指导生产, 以“制造消费者所需要的汽车”为指导, 开始研制了SL ...  
[jsp.auto.sohu.com/html/brand-bird-249.html - 网页快照 - 类似结果](#)

[三星·通用汽车 新浪汽车 新浪网](#)  
三星·通用汽车·新浪汽车为您提供三星报价,三星价格,三星图片,三星相关信息,三星简介,三星新闻,三星车型,三星汽车精彩内容.  
[auto.sina.com.cn/salon/GM/SATURN.shtml - 网页快照 - 类似结果](#)

[买车就买明星车 TiIDA](#)  
超高性价比好车 50万销量佳绩  
TiIDA 450万辆纪念版乐动闪亮上市!  
[Tiida dongfeng-nissan.com.cn](#)

[买车](#)  
通行银行现放贷源两周年欢送好礼  
无担保个人贷款·低月供·易申请·巧充值  
[www.standardchartered.com.cn](#)  
上海市

[汽车报价](#)  
优惠购置税·全车险·售后礼券·达1.5万  
限量推出流星雨特别版 全系6.48万元起  
[www.saicmg.com](#)

21

## ◆ 网络广告

### ● 横幅广告

### ● 网络图片广告

### ● 网络视频广告

### ● SNS网络广告

24

## 智能Agent的特性

Agent的特性:

**自治性**

——可以在没有人或其他agent直接干预的情况下运行

**社会性**

——agent和其他agent通过某种agent语言进行信息交流

26



# 基于效用博弈的多代理交互算法

28

	智能Agent j 选择 $\alpha$	智能Agent j 选择 $\beta$
智能Agent i 选择 $\alpha$	B-	A
智能Agent i 选择 $\beta$	C	B+

刻画智能Agent i 对于可能结局的偏好:

$\alpha, \beta > \beta, \beta > \alpha, \alpha > \beta, \alpha$

智能Agent i 宁可选择  $\alpha$  产生的结局;

31

## 小结

- 消费者购买行为分析  
——文化因素、社会因素、心理因素。
- 品牌营销
- 网络营销的方法 (重点)  
——搜索引擎注册与排名、许可Email营销、网络广告、病毒性营销、个性化营销、网站联盟营销、网上商店。

34

## 标准的对策论收益矩阵

$U_i(D, D) = 4, U_i(D, C) = 4, U_i(C, D) = 1, U_i(C, C) = 1$   
 $U_j(D, D) = 4, U_j(D, C) = 1, U_j(C, D) = 4, U_j(C, C) = 1$

	智能Agent i 不合作D	智能Agent i 合作C
智能Agent j 不合作D	4	4
智能Agent j 合作C	1	1

29

	智能Agent i 不合作D	智能Agent i 合作C
智能Agent j 不合作D	4	4
智能Agent j 合作C	1	1

刻画智能Agent i 对于可能结局的偏好:

$D, D \geq D, C \geq C, D \geq C, C$

智能Agent i 宁可选择不合作D产生的结局;

30

## 网站联盟营销

• 一个网站同意向给它推荐新业务机会的网站支付一定的佣金。

- 根据销售额付费
- 根据访问量或注册人数付费

### 合作伙伴

汽车用品 | 鲜花  
折扣服装 | 月饼  
最新秋装 | 女装

### 合作伙伴资讯

- 中秋送礼超值精选
- 李宁新品折扣卖场
- 中秋好礼在莎啦啦
- 兰蔻品牌护肤5折

32

## 网上商店——知名平台

• 网上商店为企业扩展网上销售渠道提供了便利的条件。



33



华东理工大学计算机系  
翟洁