



華東理工大學

EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY



电子商务营销

华东理工大学计算机系
霍吉



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



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



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





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%



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



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





消费者购买行为分析



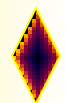
品牌营销



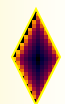
网络营销的方法



网络营销的方法



搜索引擎注册与排名



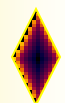
许可Email营销



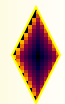
网络广告



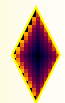
病毒性营销



个性化营销



网站联盟营销



网上商店



◆ 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



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

乐线旅游专家可以为您度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

[上海突破拓展-创跃](#) [www.top-outward.com](#) 推广

上海突破拓展-提供特色旅游, 团队协作游, 团队建设、新员工定位的引导者, 凝聚

[旅游到丰源 帮您轻松搞定](#) [www.fengyuanjipiao.c...](#) 推广

021-56375154专门从事国际、国内机票代理销售、旅行、酒店预订及相关经...

[梦之旅-成都一类国际旅行社提供各类旅游](#) [www.dreams-travel.co...](#) 推广

梦之旅-成都一类国际旅行社提供四川、西藏、三峡、出国旅游, 包括散客、包团以及

[芒果网易旅游](#)

芒果网是旅游行业门户网站, 提供国内、国际机票预订、酒店预订、租车、度假、旅游、

公司名称

价格(点击次)

[北京交通旅行社-旅游](#)

2.55元

[上海乐线旅行社有限公司-安吉旅游](#)

2.55元

[北京夏都会议中心-旅游](#)

2.45元

[招商局国际旅行社有限责任公司-散客天天接](#)

0.82元

[上海突破拓展-创跃](#)

0.63元

[广州市中国旅行社-旅游首选](#)

0.62元

[广州自由人旅行社度假旅游专营](#)

0.52元

[南昆山旅游](#)

0.41元

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



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

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笔记本技术支持 - IBM笔记本驱动下载 ...
tech.tom.com/hardware/ibmbook.html - 45k - [网页快照](#) - [类似网页](#)

- 4) 选择合适的登录页。



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。

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笔记本技术支持](#) - [IBM笔记本驱动下载](#) ...
[tech.tom.com/hardware/Ibmbook.html](#) - 45k - [网页快照](#) - [类似网页](#)

- 4) 选择合适的登录页。
- 5) 定期跟踪分析, 调整广告运作策略。

4、搜索引擎的发展方向

个性化搜索

针对汽车购买者

[高级](#) | [设置](#)[网页](#) [+ 搜索百宝箱...](#)

搜索 土星 获得大约 2,160,000 条查询结果,

[土星-搜狐汽车](#)

土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-bid-248.html - [网页快照](#) - [类似结果](#)

[土星 通用汽车 新浪汽车 新浪网](#)

土星,通用汽车,新浪汽车为您提供[土星报价](#),[土星价格](#),[土星图片](#),[土星相关信息](#),[土星简介](#),[土星新闻](#),[土星车型](#),[土星汽车精彩内容](#).

auto.sina.com.cn/salon/GM/SATURN.shtml - [网页快照](#) - [类似结果](#)

赞助商链接

[买车就买明星车 TIIDA](#)

超高性价比好车,50万销量佳绩
TIIDA50万辆纪念版乐动闪亮上市!
Tiida.dongfeng-nissan.com.cn

[买车](#)

渣打银行现贷派两周年欢庆送好礼
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



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。



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：

$$0.25 * 100000 = 25000 \text{ 美元}$$

点击进入网站的顾客数：

$$100000 * 15\% = 15000 \text{ 人}$$

实际购买商品的访问者：

$$15000 * 10\% = 1500 \text{ 人}$$

销售商品的利润：

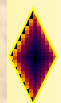
$$60 * 50\% * 1500 = 45000 \text{ 美元}$$

营销活动的盈利：

$$45000 - 25000 = 20000 \text{ 美元}$$

忠诚客户数：

$$1500 * 25\% = 375 \text{ 人}$$



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

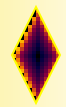


病毒性营销

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			
地区分站		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抢 活动正在进行中……（请中奖的MM尽快联系妞妞）  *new* [] 1 2 3 4 5 .. 34]	成都妞妞 676/41679	sparej 09-29 18:56
	新娘主页---积分兑奖。99个主页积分兑换一套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，不可同抵其他墙贴） 荐 [ 1 2 3 4 5 .. 11]	哈哈宝宝 206/17537	波啾糖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 90/6398	shuyun 09-27 13:03



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。

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





基于效用博弈的多代理交互算法

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	1
智能Agent j 合作C	4	1

$U_i(C, D) = 1$

$U_j(C, D) = 4$

	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;

	智能Agent j 选择 α	智能Agent j 选择 β
智能Agent i 选择 α	B- B-	C A
智能Agent i 选择 β	A C	B+ 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 α 产生的结局;



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

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。

淘宝商城 Taobao mall
品质保证 现金积分 7天无理由退换货

所有商品分类



商品



所有分类



搜!



购物车 | 收藏夹 | 我

所有宝贝 > 女装/女士精品 > 宝贝详情

淘宝小贴士 : [安全购物指南](#) | [举报此商品](#) | [禁止销售](#)

UNI
QLO

UNIQLO ONLINE STORE
优衣库网络旗舰店

首页

购物须知

关于配送

特价商品区

优衣库搭配宝典

下装搭配精选

交流区

宝贝详情

COPYRIGHT © UNIQLO CO. LTD. ALL

认证商家

淘宝商城

品质保证，七天无理由退货

优衣库官方旗舰店

宝贝与描述相符：★★★★★4.7

卖家的服务态度：★★★★★4.6

卖家发货的速度：★★★★★4.7

掌柜：优衣库官方旗舰店

女装 亨利领T恤 UNIQLO优衣库

★★★★★



一口价：79.00 元

至上海：快递：7.0元

累积售出：454 件

特色服务：

淘宝商城，品质保证，消费返积分，无理由退换货！

商家承诺： 正品保障 7天退换 如实描述
如未履行，淘宝网将按规则支持买家申请先行赔付。

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。



華東理工大學

EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY



谢谢大家！

华东理工大学计算机系
霍吉