



# 课堂第一线——网络营销教师的实践与思考

陈道志

2017.9.28

# Who am I ?



一个喜欢讲台，却又时刻想离开讲台的“老九”——不臭；  
一个做过电商，并不断教别人做电商的“谋士”——不牛；  
一个做过营销，却更热爱思考营销的“思客”——不智。

- 北京联合大学副教授、硕士生导师、专业负责人
- 北京联合大学应用科技学院跨境电商技术中心主任
- 中国人民大学商学院在读博士
- 国家职业技能鉴定专家委员会电子商务专家委员会成员
- 电子商务协会网络整合营销研究中心专家成员
- 阿里巴巴阿里学院金牌讲师、速卖通大学院校讲师
- 新农创投资发展有限公司网络营销顾问
- 北京宝瑞通典当有限公司电商运营总监
- 北京DM网络整合机构网络营销高级顾问

# 目录

1、成长路线

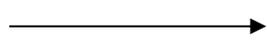
3、思考总结

网络  
营销

2、教学变革

# 成长路线图

2001



2006



2014

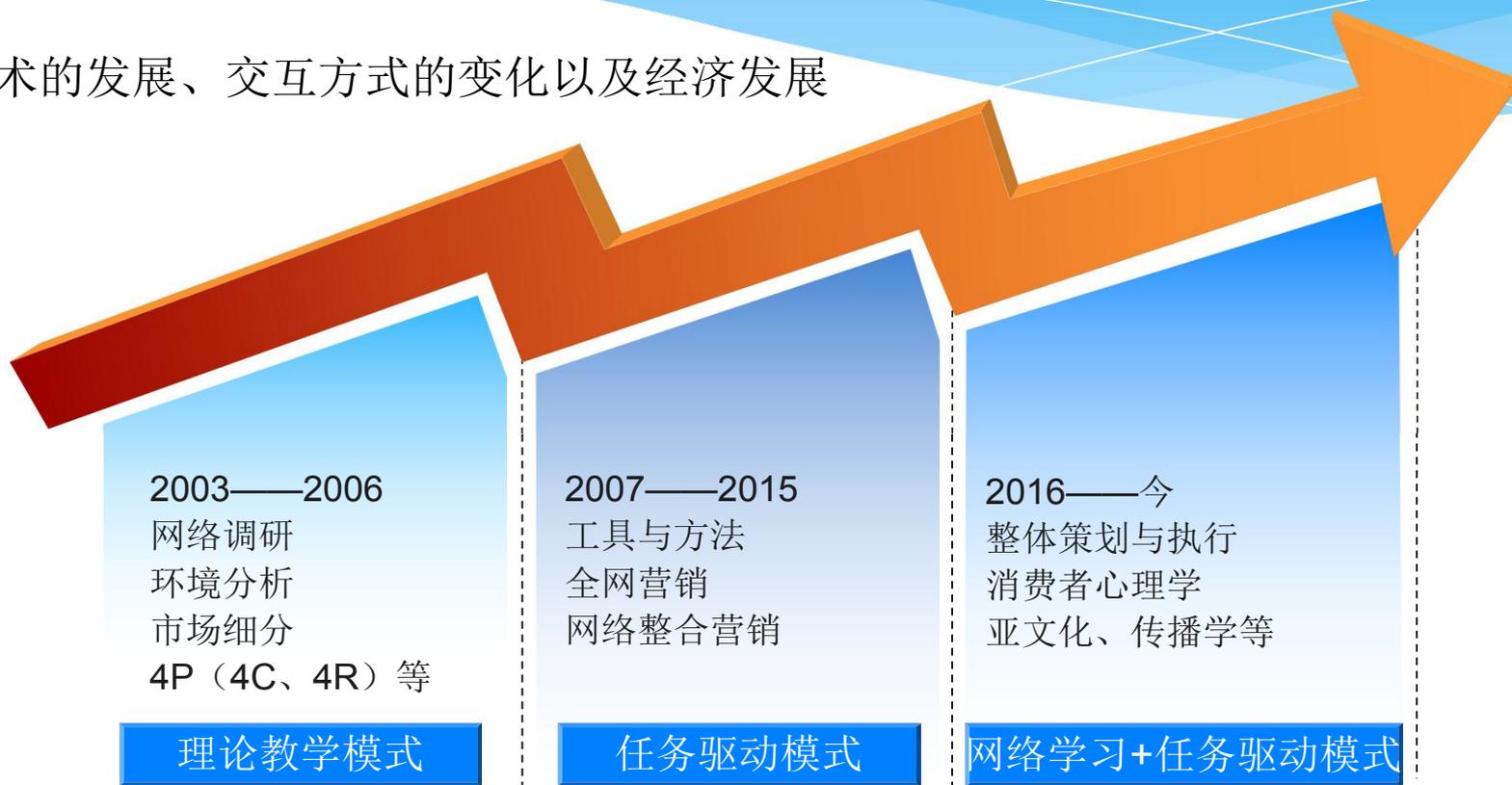


2017



# 教学变革路线图

技术的发展、交互方式的变化以及经济发展



# 网络营销思考

取势

网络营销：取势、明道、优术

明道

优术

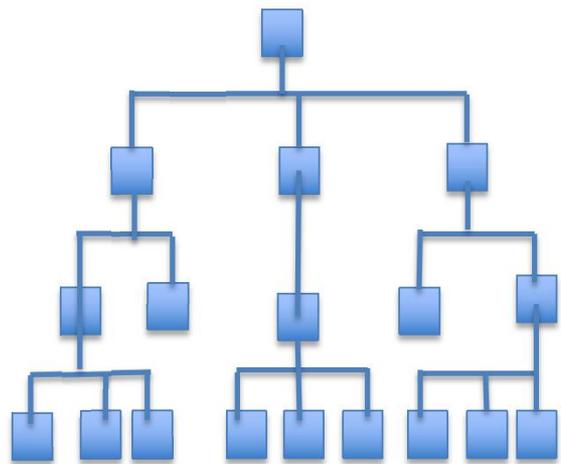
# 网络营销：取势

技术  
进步  
之势

社会  
发展  
之势

经济  
运行  
之势

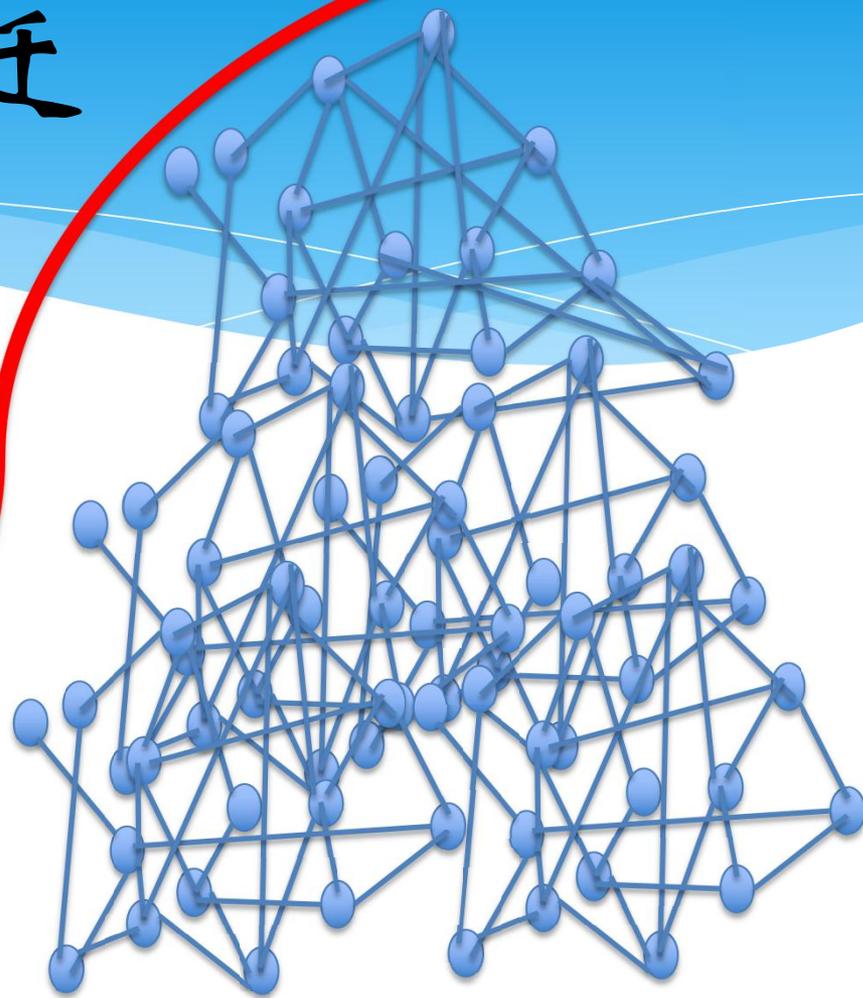
# 网络的变迁

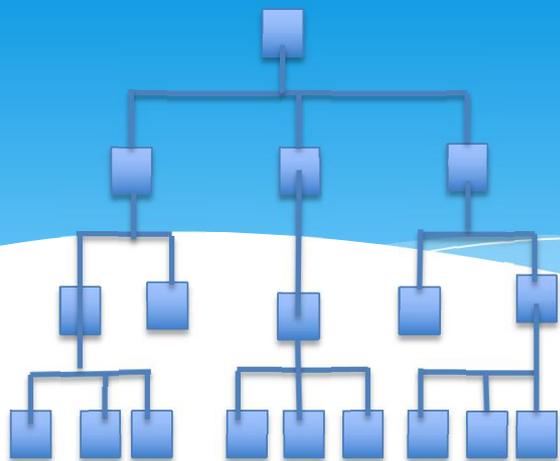


1975

2015

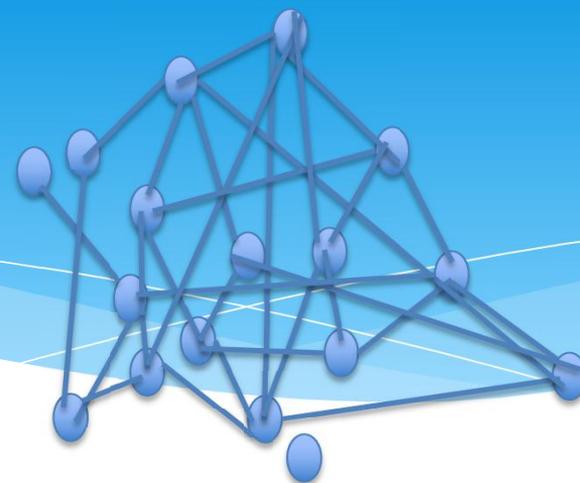
2045





安全  
确定  
迟缓

中心化  
封闭  
指令性



混沌  
松散  
迅捷

去中心化  
开放  
点对点

# 网络的变迁

- 信息互联网（PC互联网、移动互联网）  
主要解决信息不对称
- 物体互联网（物联网、人工智能）  
主要解决物体不衔接
- 价值互联网（区块链）  
主要解决价值不对等

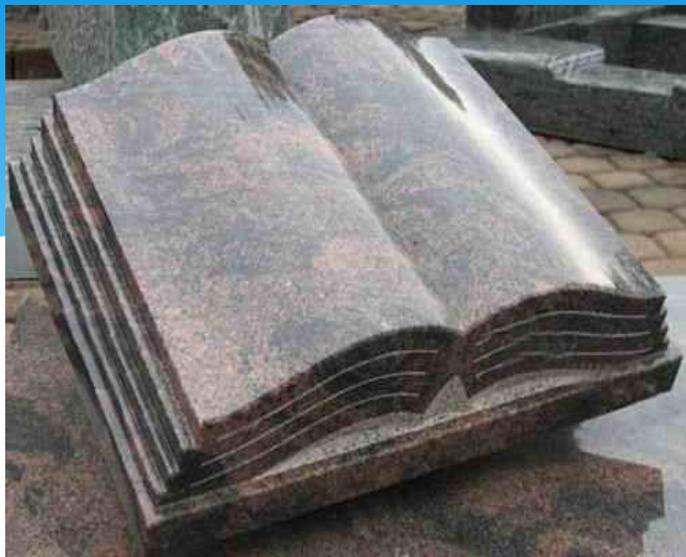
# 行为的变化

互动

**We no longer read  
We no longer watch**

**We screen**

我们不再读  
我们也不再看  
我们“屏”



Fixed  
Precise  
Authority

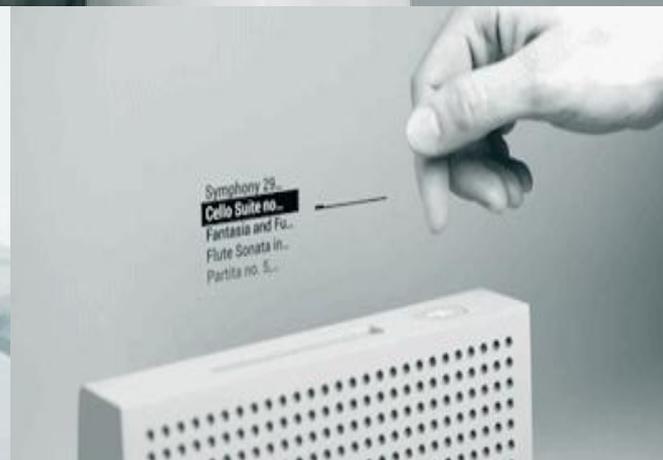
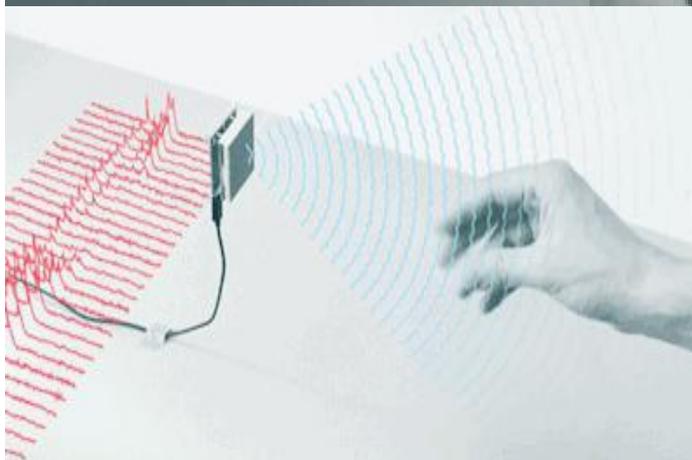
固化  
精确  
权威



**Fluid**  
**Messy**  
**Open**

流动  
杂乱  
开放







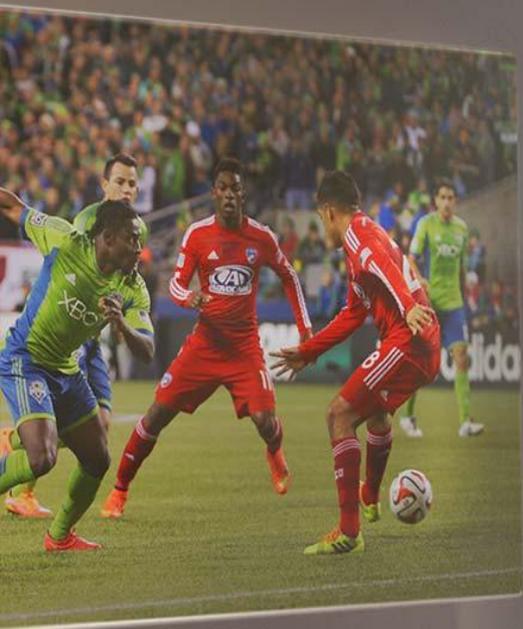
# Emotion tracking

情绪跟踪



VR

虚拟现实



# AR 增强现实





远程视在

**Telepresence**



# Brain-Computer

大脑计算

**If it cannot  
interact,  
it is broken.**

无互动，不完整

# 网络营销：明道

营销

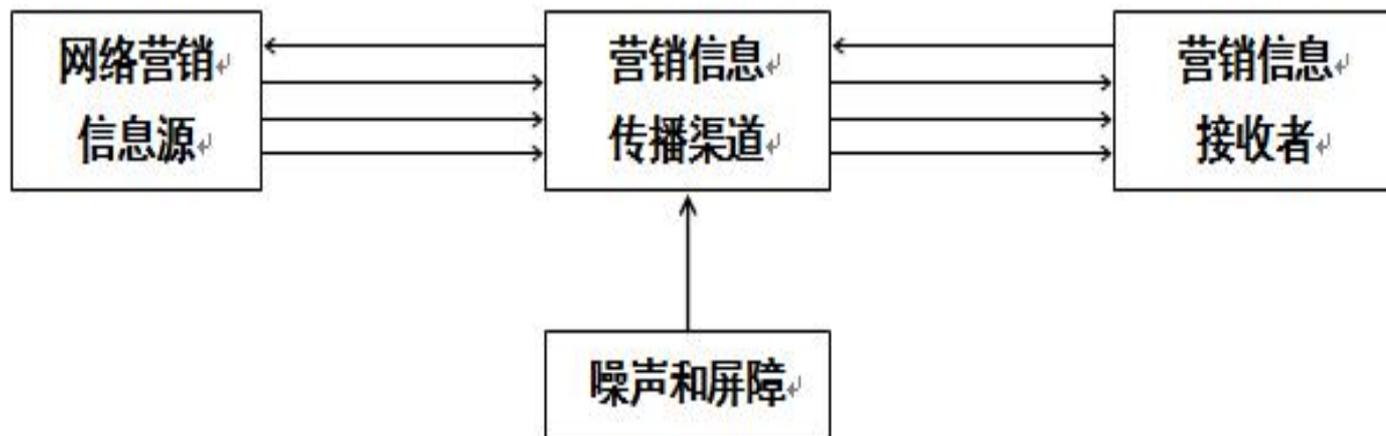
传播

心理

# 7个市场营销理论

- 4Cs与4Rs Customer、Cost、Convenience和Communication  
Relevance、Reaction、Relationship和Reward
- UPS理论 独特、壁垒、清晰的品牌利益主张
- Upsell理论 信任、升级、辅助、捆绑
- 长尾理论与20/80定律 头部 or 尾部
- STP理论 市场细分、目标市场选择、市场定位
- 整合营销传播 认知、形象、功能、协调、消费者、关系的整合
- 顾客满意度理论

# 一个信息传播模型



- 网络营销信息源
- 网络营销信息的载体和传递渠道
- 网络营销信息接收渠道
- 网络营销信息接收者
- 噪声和屏障

# 5个消费者心理学概念

- 心理账户
- 沉默成本
- 比例偏见
- 损失规避
- 价格锚点

概念

心理账户

- 生活开支
- 家庭建设
- 个人发展
- 情感维系
- 休闲享乐

案例1

听音乐会前花了200元。  
 当时以为是花了200元的公交车，继续去看，  
 当时只打算买门票的200元，可能不去了。

案例2



买蛋糕 200元  
 好贵的巧克力！  
 情感维系 巧克力送最爱的人  
 200元太值了！

案例3



装修方案

买房账户

装修账户

有35个方面呢！  
 太棒了！  
 装修费多花了20万！



每个人其实把相同的钱  
 在心里分门别类存在了不同  
 的账户里。

要让顾客从不愿意花钱的  
 心理账户转移到愿意花钱的心理账户。

改变顾客对商品的认知

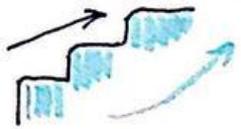
你的客户  
是真心小气吗？

本周主题  
— 消费心理学

你的商品，不在他愿意为之  
 付费的心理账户里？

《刘润·5分钟商学院》

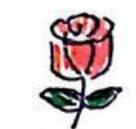
199元/年，在我的哪一个心理账户？



自我成长



价值提升



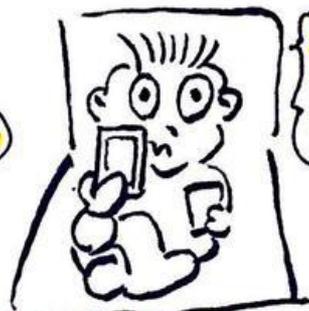
心智养成



看电影咯!



破片子，  
好无聊……



哎！钱都花了，  
玩手机吧!

克服沉没成本的心理偏见，将作出更理性和商业判断!

### 概念 - 沉没成本

人们在决定是否做一件事情的时候，不仅看这件事未来是否有好处，也会看自己过去在这件事上是否有投入。这种有趣而顽固的非理性心理，称之为沉没成本，又叫协和效应。

应用

应用

① 买衣服讨价还价，反复试穿



② 跟客户收定金，防反悔



③ 举办盛大婚礼



2016. 9. 28. by 陌上花开

# 概念 - 比例的偏见

人们对**比例**的感知，  
比对**数值**本身感知，  
更**敏感**。

小器! 赠品太廉价!

哇! 划算! 才1块钱!

A店 **70元** X  
多花10分钟 →  
B店 **50元** 省40之✓

C店 **4600** ✓  
多花10分钟 →  
D店 **7000** 省50元 X

贵和便宜，  
是相对的!



找到一个**小的价格基数**，  
展现一个**大的优惠比例**，  
让消费者有巨大的**价值感**

运用方法 **Secret**

- ① 价格低 **打折** 价格高 **降价**
- ② **换购** 让消费者把注意力放到价格变化的比例大的商品上，感觉划算
- ③ 廉价配置品 **搭配** 在贵货上卖，相对单独卖更容易有**价值感**。

2016.9.28. by 阳上花开



这椅子怎么卖?



概念  
损失规避

得到的快乐无法弥补失去的痛苦

多赚不如少亏

损失 = 负效用是同样收益带来的正效用的 2.5 倍

案例：  
老人想赶走公园草地上玩耍的孩子们，先给10元，后来给5元，1元，最后孩子们再也不来了。

换购优惠

2000块，另加20元运费。



2000块，自己提货再便宜20块。

赚100元，可以弥补亏100元吗？



利润·5分钟商学院



神马？这么贵！居然还要收运费！



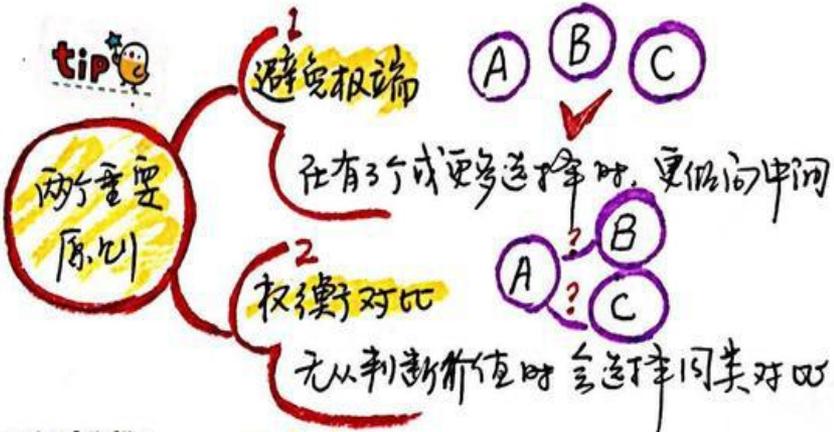
不错呀！还能减20块！



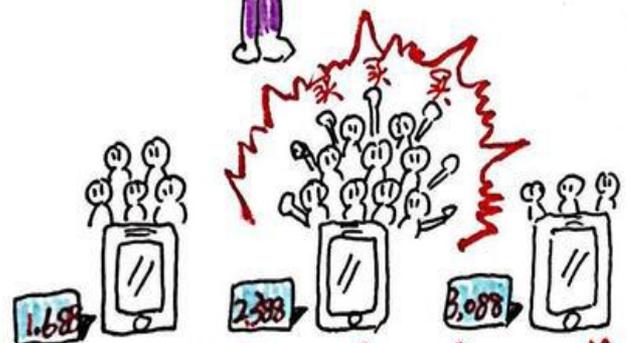
优化策略

- 用换购(以旧换新)替代打折
- 买新沙发，旧沙发折价800元
- 用“获得”表述框架替代“损失”表述框架
- 把运费算到价格里再减免
- 条件成熟时大胆承诺
- 推出无理由换货退货服务

2016. 9. 29. by 阳上花开



拉个垫背的  
显示你便宜



刘老师说：消费者并非对商品成本付费，而是为商品的价值感付费！

不妨增加一款价格更贵的手机型号。

- 应用**
- 600元的体检产品**

您一年花600元保养您的汽车，花600元保养自己，是不是很超值？
  - 星巴克的咖啡**

中杯~大杯~特大杯
  - 199元付费订阅**

仅仅一顿饭钱，今年充实头脑

# 网络营销：优术

方法

工具

技巧



1、推广结果在搜索结果页面展现



2、推广结果获得网民的点击



3、网站被网民浏览



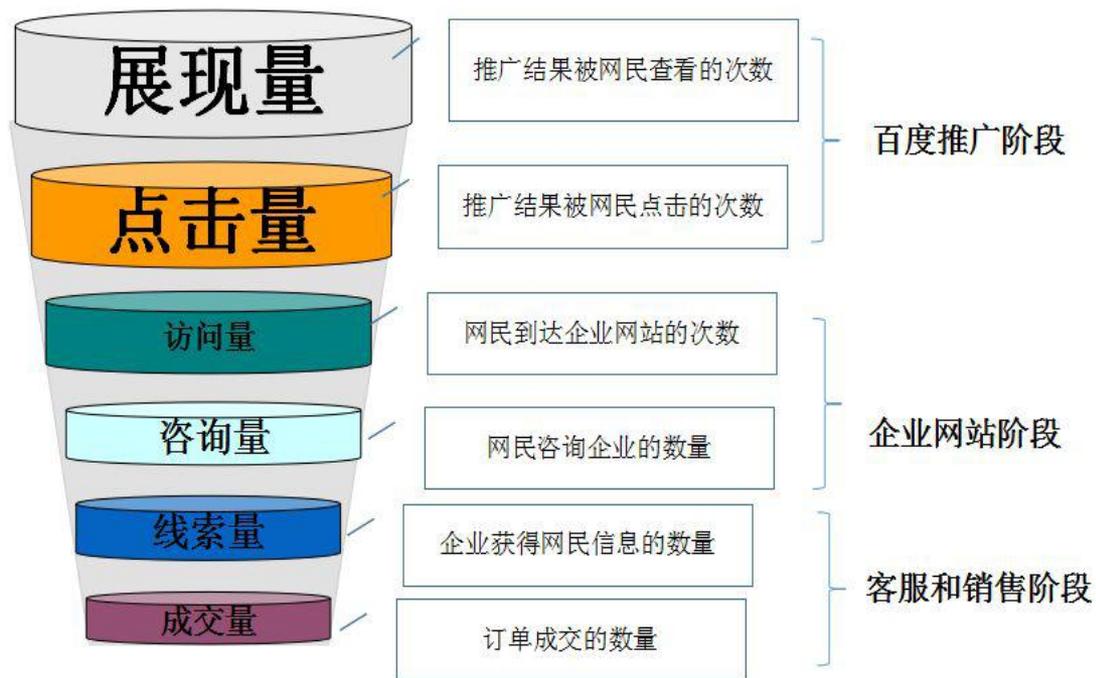
4、企业与网民互动交流



5、企业获取网民的相关信息

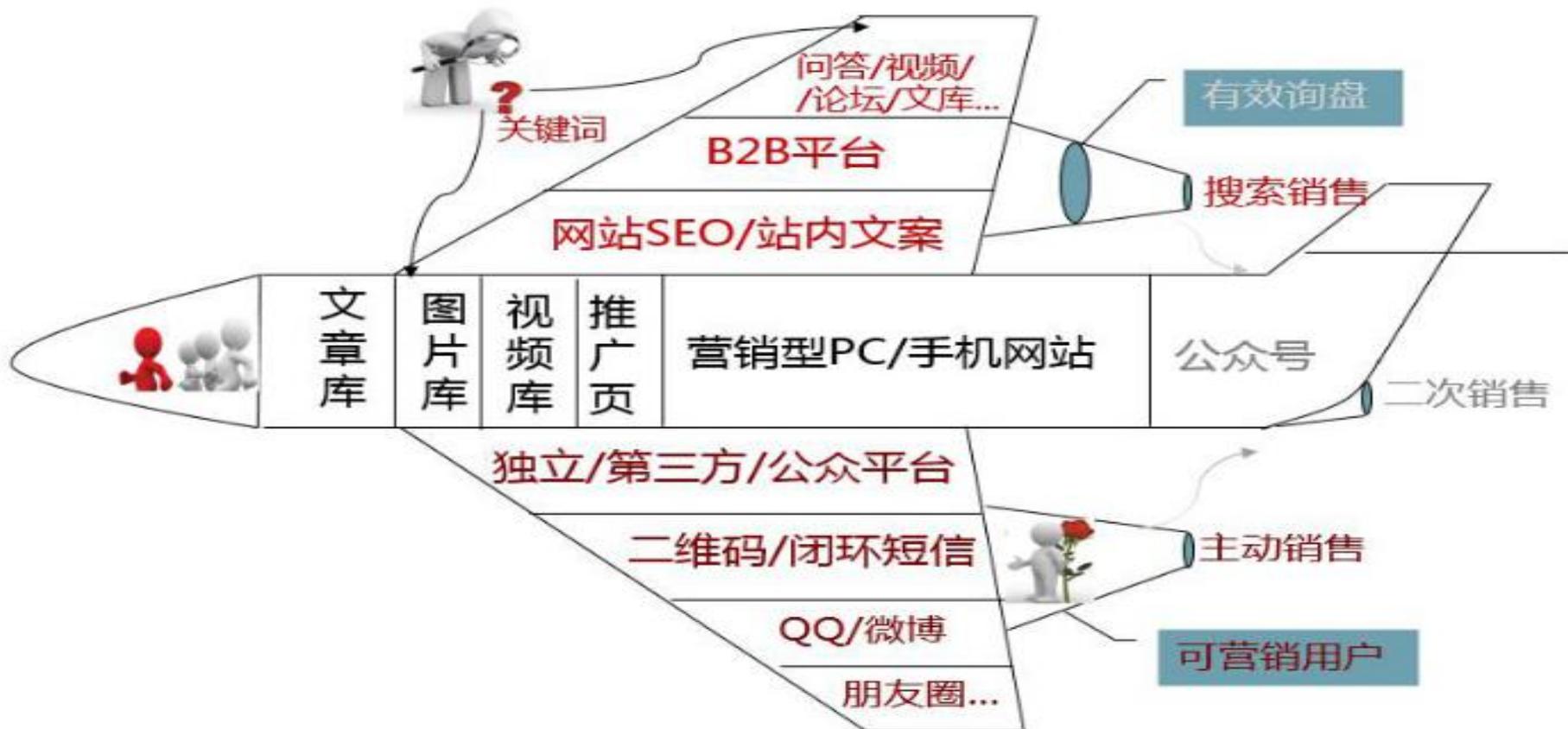


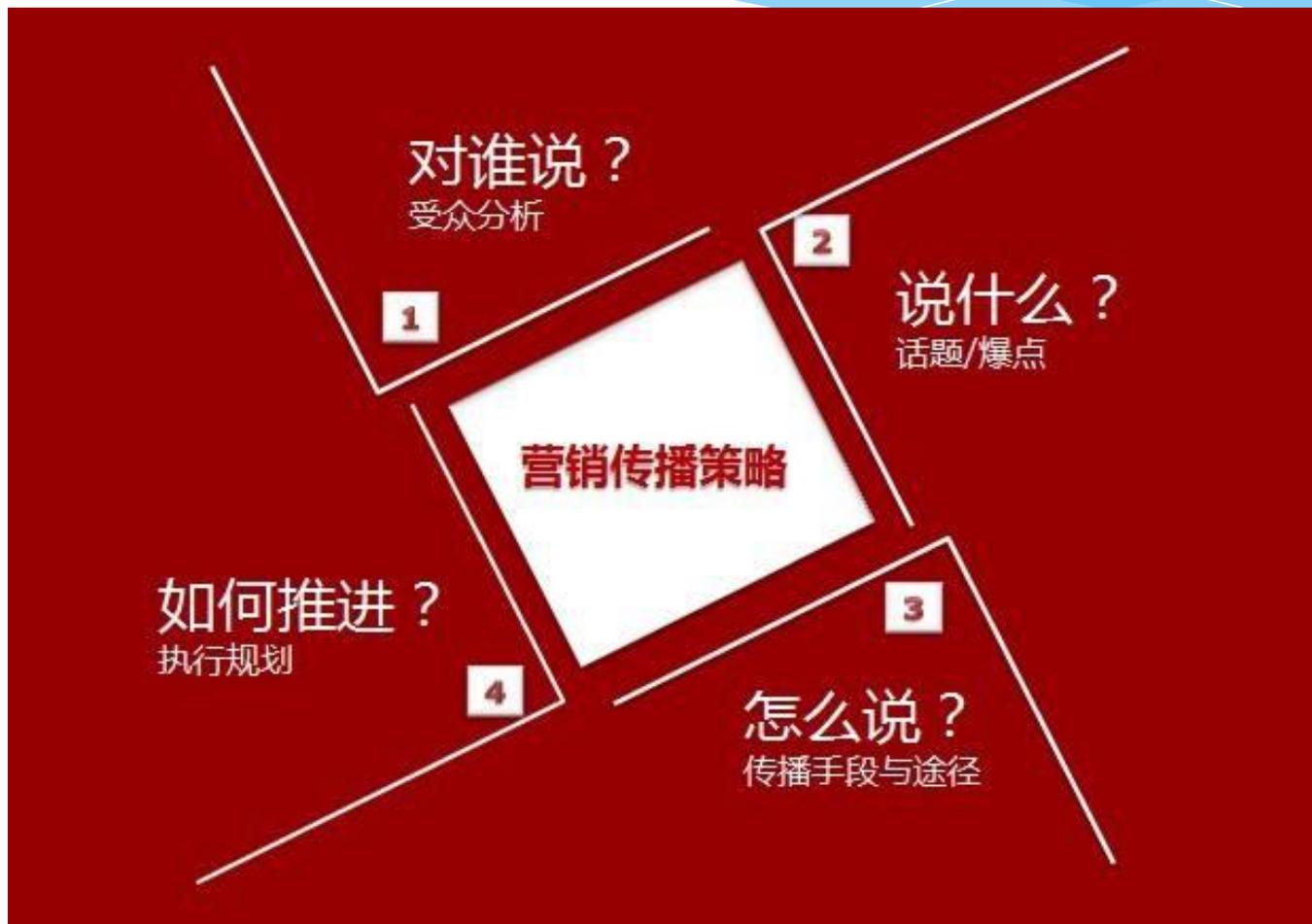
6、成交订单











# 5W2H分析法



势，《辞海》释意是位置的差距，由高俯低谓之势。也作格局之讲。

道，即事物的发生规律。道为术之灵，术为道之体；以道统术，以术得道。

术，是能力，能力是知识、方法、策略和经验的集合体。

