



评估你的市场

〔一〕了解你的顾客

〔二〕了解你的竞争对手

分组讨论

• 教学目的

• 了解顾客的重要性

• 分析你的顾客

• 分析信息

• 收集方法

• 了解竞争对手的重要性

• 分析你的竞争对手

▪ 分析信息

▪ 收集方法

• 总结

- 1、做好市场调查有何意义？为什么要了解顾客和竞争对手？
- 2、在开店前，需要了解顾客和竞争对手的哪些信息？用什么方法来了解信息？
3. 说说发生在你身边的或者在媒体上看到的最成功的营销案例，并总结吸引顾客战胜对手的因素
- 4、每个人说出5个你最喜爱的广告，小组组员讲完评选出5个最成功的广告语，说说广告的作用和成功要素
- 5、你见到的促销手段有哪些？广告和促销手段是万能的吗？企业要长期生存和开展还需要注意什么？

市场调研：没有调查就没有发言权

通过市场调查获得必要的信息是做好市场营销工作的前提。

调研不仅仅在创业阶段是重要的，企业成立后，调研也应成为企业生命周期的一局部。

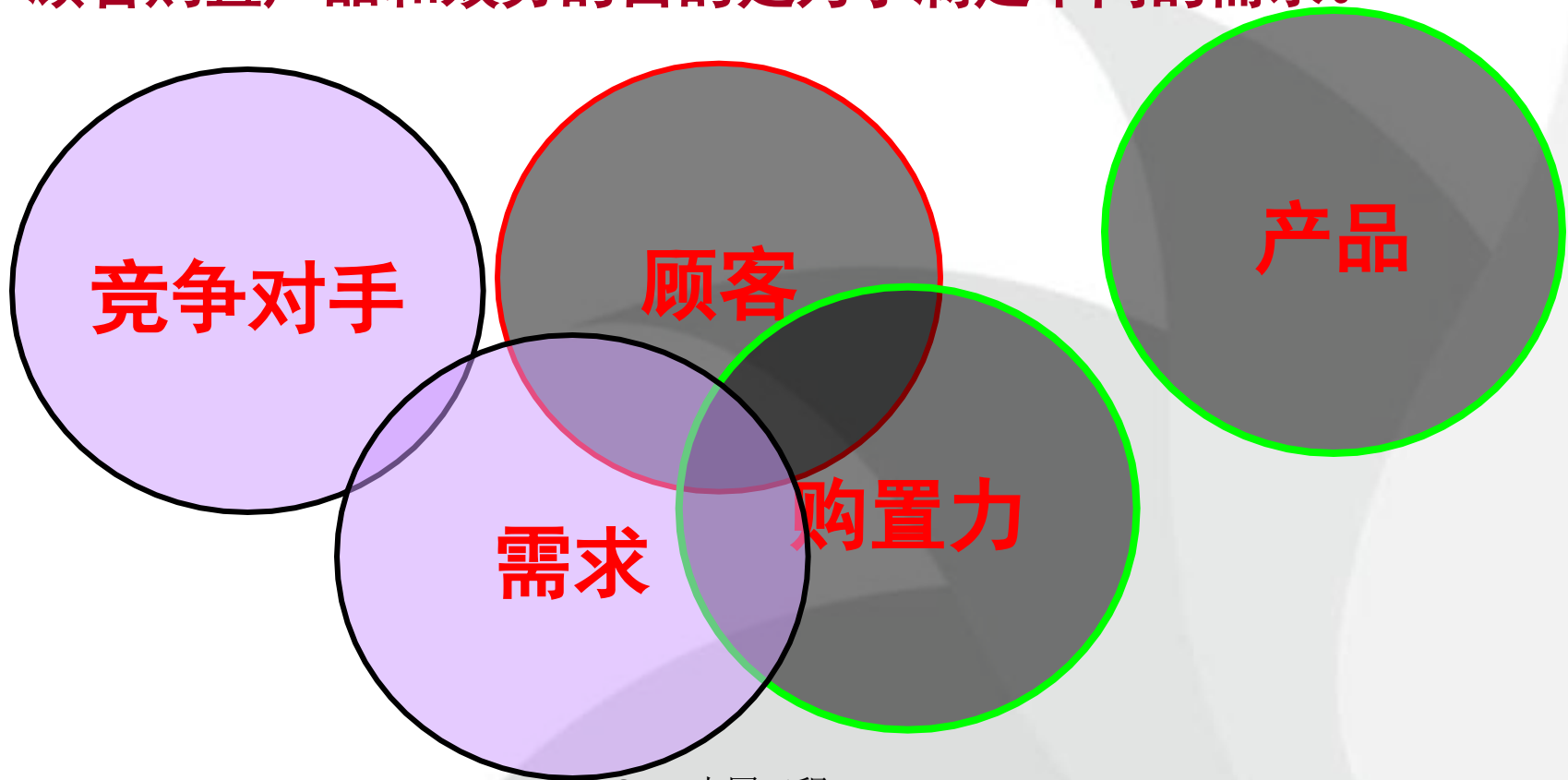


市场由什么组成

大家说说

了解你的顾客

顾客购置产品和效劳的目的是为了满足不同的需求。





市场在哪里？

• 教学目的

• 了解顾客的重要性

• 分析你的顾客

• 分析信息

• 收集方法

• 了解竞争对手的重要性

• 分析你的竞争对手

▪ 分析信息

▪ 收集方法

• 总结

教学目的

课程结束时，学员能够：

- 1、了解顾客及竞争对手的重要性。
- 2、学会分析你的顾客信息及方法。
- 3、学会分析你的竞争对手信息及方法。



广告欣赏

快来吃饭吧，

否那么你我都挨





创办和发展的中小企业项目

顾客购置产品和效劳的目的是为了满足不同需求。



老板的胸怀

May I help you ?

先人后己，先效劳后收入

你是满意的，我就是幸福的！

-----没有调查就没有发言权



• 教学目的

• 了解顾客的重要性

• 分析你的顾客

• 分析信息

• 收集方法

• 了解竞争对手的重要性

• 分析你的竞争对手

▪ 分析信息

▪ 收集方法

• 总结

了解顾客的重要性

顾客满意——客多——高销量高利润——成功

顾客不满意——客少——低销量低利润——失败

记住：

- 1、没有顾客，你的企业就会倒闭；
- 2、如果你满足了顾客的需要，你的企业就有可能成功。



创办和改善你的企业 - 中国项目

了解顾客的意义

了解顾客的重要性

• 教学目的

• 了解顾客的重要性

• 分析你的顾客

• 分析信息

• 收集方法

• 了解竞争对手的重要性

• 分析你的竞争对手

▪ 分析信息

▪ 收集方法

• 总结

“没有顾客〔客户〕，你的企业就要倒闭！”

1、谁是顾客？

2、顾客想要什么？

3、怎样让顾客满意？



顾客在您心中是什么？

两个案例

- 世界上有亏本的麦当劳吗？
- 海飞丝的市场定位



研究客户需求 做好营销方案

马斯洛的需要理论

自我实现需要

自尊与受尊重

归属和社交需要

平安需要

生理需要

各种产品

独具匠心抢市场

- 万聚农庄，地理位置偏僻远离市区，但饭店经营者以顾客为导向，变不利为有利，打出以下几个特色：
- 特色之一：饭店与附近的农场合作，开辟近万亩无公害菜地，从而保证向宾客提供的食品全部是无污染的食品，这样，极大地吸引了国内外顾客。
- 特色之二：他们利用饭店地处郊区的优势，在饭店附近开辟了果园、鱼塘，这样，宾客如有兴致，便可采摘自己喜爱的瓜果品尝，也可以自由垂钓，享受田园风光。
- 特色之三：打破一般宴席的法规戒律，不拘一格地把一些从不登大雅之堂的乡村食品，如烤红薯、煮玉米等搬上餐桌，使饭店具有浓郁的乡土气息。三种特色的推出，深受宾客的欢送，该饭店的入住率显著提高。



收集顾客的信息依靠市场调查

市场调查的内容 第二页九个方面

详细了解顾客的详细信息有助于
你进一步判断你的企业构思是否可行

• 教学目的

• 了解顾客的重要性

• 分析你的顾客

• 分析信息

• 收集方法

• 了解竞争对手的重要性

• 分析你的竞争对手

■ 分析信息

■ 收集方法

• 总结

需要收集的顾客信息：

- 你的顾客是谁？性别、年龄？
- 顾客需要什么产品和效劳？顾客最关心是？
- 顾客愿意为每个产品或效劳付多少钱？
- 顾客在哪儿：他们一般在什么地方和什么时间购物、多长时间购物一次？
- 他们购置的数量是多少？
- 顾客数量在吗？能保持稳定吗？
- 为什么顾客购置某种特定的产品或效劳？
- 他们是否在寻找有特色的产品或效劳？

• 教学目的

• 了解顾客的重要性

• 分析你的顾客

• 分析信息

• 收集方法

• 了解竞争对手的重要性

• 分析你的竞争对手

▪ 分析信息

▪ 收集方法

• 总结

收集顾客信息的方法：

1、经验预测

2、行业渠道

3、媒体收集

4、抽样调查

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/235342302224012003>