



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

项目2 开展网络市场调研

主讲：刘岢育

立志 修身 乐业 益天下

目录

CATALOG

(一) 标题一

1.1 小标题一

1.2 小标题二

(二) 标题一

2.1 小标题一

2.2 小标题二

(三) 标题一

3.1 小标题一

3.2 小标题二



奋达职校

FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆！

(一) PPT标题一

1.1 任务1 准备网络市场调研

1.2 实施网络市场调研



情境设计

任务1 准备网络市场调研

李帅大学时期经过一段时间的筹备与网上学习营销知识、平台操作等，准备组织同宿舍同学开一家网店。身处广州，有很多的批发市场，货源不是问题。但是什么样的商品受消费者的欢迎，各种消费者分别接受怎样的价位，占比如何等问题，需要进行实际调查才能知道。因此，李帅选择网络平台开展网络调研。



任务分解

任务1 准备网络市场调研

活动1 了解网络市场调研

活动2 设计在线调查问卷

活动1 了解网络市场调研

知识窗

1. 网络市场调研的定义

网络市场调研是指利用互联网技术系统的进行营销信息的收集、整理、分析和研究的过程。

网络市场调研的主要内容包括：



市场需求调查

掌握市场需求量、市场规模、市场占有率以及如何运用有效的经营策略和手段



消费者购买行为调查

包括消费者的家庭、地区、经济等基本情况；消费者的购买动机；消费者喜欢在何时何地购买



营销因素调查

具体包括：产品的调查；价格的调查；分销渠道的调查；广告策略的调查；促销策略的调查



2. 网络市场调研与传统营销调研的异同

传统市场调研一方面要投入大量的人力物力，如果调研面较小，则不足以全面掌握市场信息，而调研面较大，则时间周期长，调研费用大；另一方面，在传统的市场调研中，被调查者始终处于被动地位，企业不可能针对不同的消费者提供不同的调查问卷，而针对企业的调查，消费者一般也不予以反应和回复。

3. 网络市场调研的优点

网络市场调研虽然有不少问题，比如互联网可信度较低、浏览人群有限、需要经常更新、需要相关技术支持。但其优势也是非常突出的，主要表现在以下几个方面（见图2.1）。



图2.1 网络市场调研的优点



活动实施

【想一想】

亚当斯密，他在《国富论》里面提出了让市场这只无形的手来调控经济，任何经济现象都是在市场的自主调控下出现的。其实大到全球经济，小到个人零售，市场这只无形的手一直在背后调控，对于李帅来说，可以通过什么样的途径来了解市场（这只无形的手）呢？

【做一做】

通过学习了解网络市场调研，以小组为单位（4~6人为一组），调查三只松鼠的网站运营情况。将调查结果写在课本的相应位置。



活动2 设计在线调查问卷

知识窗

1. 在线调查问卷的基本结构

在线调查问卷是指在网站上设置调查表，访问者在线填写并提交到网站服务器，这是网上调查最基本的形式，也是在线获取信息最常用的在线调研方法之一。一个功能完善的企业网站通常有各种形式的在线调查，最常见的如用户对新产品的意见调查、顾客满意程度等。

在线调查问卷与纸质调查问卷的基本结构类似，分为三部分：前言、主体和附录。

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

(1) 前言

这部分应该讲明白这次问卷调查的目的、意义、简单的内容介绍、关于匿名（强调保密，尊重隐私）的保证以及对回答者的要求。如图2.10所示。

大学生网购调查问卷

您好，我们是XXX，我们正在进行一项关于大学生网购的调查，想邀请您用几分钟时间帮忙填答这份问卷。本问卷实行匿名制，所有数据只用于统计分析，请您放心填写。题目选项无对错之分，请您按自己的实际情况填写。感谢您的帮助。

图2.10 调查问卷前言模板

1.1 小标题一



(2) 主体

这部分是问卷调查的主要部分，应包括调查的主要内容，以及一些答题的说明。一般把问卷的主体又分为两部分，一是被调查者的背景资料，即关于个人的性别、年龄、婚姻状况、收入等问题；另一部分就是调查的基本问题。如图2.11所示。

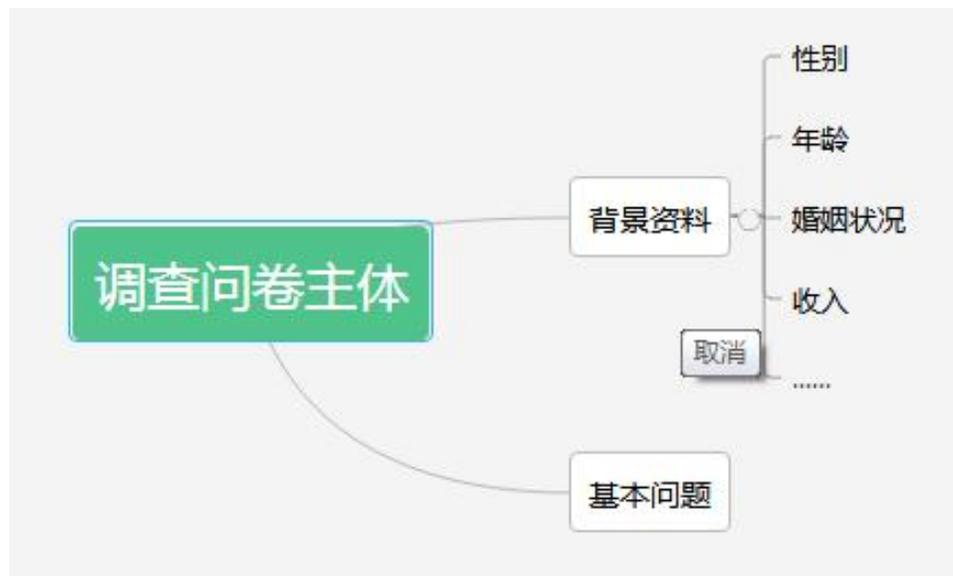


图2.11 调查问卷主体

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

(3) 附录（结束语）

这部分是调查的一些基本信息，如调查时间、地点、调查员姓名、被调查者的联系方式等信息的记录。在最后的结束语中，还要对被调查者的配合再次给予感谢。

2. 在线调查问卷的制作步骤

在线调查问卷与传统调查问卷制作一样，应遵循一定的方法与步骤，以确保网上调研的质量。在线调查问卷的制作步骤，如图2.12所示。



评价问卷:
问卷的评价实际上对问卷的设计质量进行一次总体性评估，如问题是否必要；问卷是否太长；问卷是否回答了调研目标所获信息等。对问卷进行评价的方法很多，包括专家评价，上级评价，被调查者评价和自我评价。

图2.12 在线调查问卷制作步骤

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

活动实施

【做一做】

学校正推出无人售货机（见图2.13）服务，为了解校内学生的真实需求，挖掘有效数据，请以小组形式（4~6人为一组）为学校设计一张相关的调查问卷。

将调查结果记录在课本的相应位置。



图2.13 无人售货机



合作实训

任务1 认识网络营销行业与职业

实训任务

邦威公司准备加大投资网上商城的建立，假如你是邦威公司的网络营销人员，为了分析消费者的购物动机，首先必须设计一份调查问卷，以便收集反馈信息。

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

实训目的

通过实训帮助学生达到完整掌握调查问卷设计的必备技巧、注意事项，以及如何选择合适的调查问卷平台。

实训过程

学生通过小组（每组5~6人，推选一名组长，由组长根据小组情况进行任务分工）共同完成网络消费行为购买动机调查问卷。

步骤1 确立本次调查的目的。

步骤2 确定数据收集方法。

步骤3 确定问题回答形式和措辞。

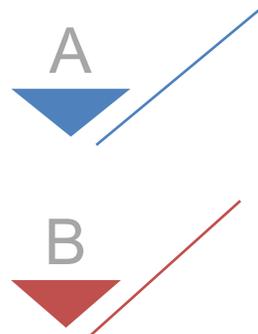
步骤4 确定问卷的流程编排。

步骤5 评价问卷。



目 录

CONTENTS



任务1 认识网络营销行业与职业

任务2 实施网络市场调研



情境设计

任务2 实施网络市场调研

正一科技有限公司是三明知名的“互联网+礼品”贸易公司，业务广泛，既包括为当地居民和旅客提供丰富的本地特产，又服务于当地旅游文化的开发。李帅被总公司任命为厦门分公司的营销总监，负责开拓当地市场。

那么新市场的目标客户是谁,客户需要哪些产品和服务,怎样的价格才能吸引他们,什么样宣传效果最佳? 这些问题都需要进行实际的调查才能知道。因为公司主要采用互联网销售,所以李帅选择利用网络平台开展网络市场调研。



任务分解

任务2 探索网络营销岗位要求与人才需求

活动1 掌握网络市场调查的方法步骤

活动2 需求撰写调研报告



活动1 掌握网络市场调查的方法步骤

知识窗

1. 网络市场调研的方法和工具

利用互联网进行市场调研有两种方法：一种是直接进行一手资料的调查，即**网络直接市场调研**；另一种方法是利用互联网的媒体与共享功能，在互联网上搜集二手资料，即**网络间接市场调研**。

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

(1) 网络直接市场调研

按调研的思路不同，可分为网上问卷调研和网上论坛调研两种类型，如图2.14、图2.15、图2.16所示。



图2.14 调研思路的分类



图2.15 网上问卷调研



图2.16 网上论坛调研

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

(2) 网络间接市场调研

网络间接市场调研主要是利用互联网收集与企业营销相关的市场、竞争者、消费者以及宏观环境等方面的信息。网络间接调研的方法，一般通过搜索引擎搜索有关站点的网址，然后访问所想查找信息的网站或网页。

①收集竞争者信息的方法



1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

②收集市场行情信息的方法

企业所收集的市场行情资料主要是指产品价格变动，供求变化方面的信息。收集市场行情信息，首先要了解可能用来收集市场行情信息的站点。这一类站点数目较多，大致有3种：

- ◆ 实时行情信息网，如股票和期货市场。
- ◆ 专业产品商情信息网。
- ◆ 综合类信息网。

一般来讲，不同商情信息网侧重点不同，最好是能同时访问若干家相关但不完全相的站点，以求找出最新、最全面的市场行情。

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

③收集消费者信息的方法

消费者信息是指消费者的需要、偏好、意见、趋势、态度、信仰、行为和文化等方面的信息。通过互联网了解消费者的偏好，可以通过网上调研的方法来实现。



利用cookie
技术收集消
费者信息



通过二手资
料获取消费
者信息



利用专业统
计软件收集
消费者信息

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

④收集环境信息的方法。

环境信息是指企业营销战略有关的宏观环境变量的总和。

宏观环境主要是指直接或间接影响企业的生存于发展的技术、经济和政治因素。环境信息调研应该看成对主要的环境变量信息进行收集，评价并把它们与企业的日常决策和长期战略计划结合在一起的过程。在当今全球一体化趋势下，任何地方发生的事情或出现的问题都可以对企业实现其短期和长期目标的能力产生影响。

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

2. 网络市场调研的一般步骤



1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

活动实施

【做一做】

将前面已经设计好的关于校园无人收货机货品选择的调查问卷，通过问卷星发布到网上。

活动2 撰写调研报告

知识窗

1. 市场调研报告结构

一般来说，市场调研报告的结构主要包括：标题、导言、主体和结尾（参考资料、附录）。如表2.7所示。

表2.7 市场调研报告的结构

| 结构 | 内容 |
|----|---------------------|
| 开头 | 标题 |
| | 导言（内容提要） |
| 主题 | 市场调查所获得的材料、数据 |
| | 调研结果（正文、表格、图表） |
| | 分析、评论 |
| | 总的结论和建议 |
| 结尾 | 参考资料 |
| | 附录（有关调查的统计表、有关材料出处） |

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

2. 基本要求

- (1) 调查报告力求客观真实、实事求是
- (2) 调查报告要做到调查资料 and 观点相统一
- (3) 调查报告要突出市场调查的目的
- (4) 调查报告的语言要简明、准确、易懂

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆！

3. 写作要领

- (1) 要做好市场调查研究前期工作
- (2) 要中心突出，条理清楚

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

活动实施

【做一做】

登录问卷星官网，收集下载关于校园无人售货机调查报告等数据。



合作实训

任务1 认识网络营销行业与职业

实训任务

邦威公司准备加大投资网上商城的建立，假如你是邦威公司的网络营销人员，检索最新的最新的中国网购者调查报告，对收集到的信息进行整理、分析，对企业进行恰当定位，然后针对分析结果，总结邦威公司面对的消费者的购物动机。

1.1 小标题一



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

致力成为中国职业教育的标杆!

实训目的

通过实训帮助学生达到初步掌握网络消费者购买行为的动机分析、以及培养学生团队合作精神。

实训过程

学生通过小组（每组5~6人，推选一名组长，由组长根据小组情况进行任务分工）共同完成网络消费行为购买动机分析。

步骤1 针对最新的中国网购者调查报告，研究网络消费者购买动机分析，找准邦威公司的市场定位。

步骤2 分析客户购买动机及其影响因素并列举出来，结合课前项目综述，找出本企业的市场优劣势。

步骤3 各组在班级进行交流、分析。



项目总结

网络市场调研是企业制订网络营销策略的前提，是指利用互联网技术系统的进行营销信息的收集、整理、分析和研究的过程。

调研的基础是调查，调查是针对客观环境的数据收集和情报汇总；而调研是在调查的基础上对所收集数据的汇总情报的分析和判断。网上市场调研的对象主要有三类：购买者、竞争者、中立者。

网上市场调研不仅为制订网络营销策略提供有力支持，而且网上市场调研策略是网络营销策略的重要组成部分。它是利用互联网技术进行调研的一种方法。网上市场调研与传统的市场调研一样，应遵循一定的方法与步骤，以保证调研过程的质量。

在线调查问卷是网上调查最基本的形式，也是在线获取信息最常用的在线调研方法之一。在线调查问卷与纸质调查问卷的基本结构类似，分为前言、主体和附录三部分。在线调查问卷设计应遵循的基本原则有相关性原则、准确性原则、简洁性原则、客观性原则、中立性原则、礼貌性原则、可行性原则等；而这些原则一般体现在三类问题设计的具体要求中：问题表述设计的要求、问题题型设计的要求、问题排序设计的要求。



奋达职校
FENDA VOCATIONAL SCHOOL

THANKS FOR WATCHING



致力成为中国职业教育的标杆！