

广西壮族自治区“十四五”职业教育规划教材

钟培军 周旋 谭焱

——主 编

HULIANWANG
YINGXIAO LILUN YU
GONGJU YUNYONG

互联网营销理论与 工具运用



GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS
广西师范大学出版社

互联网营销理论与 工具运用

HULIANWANG
YINGXIAO LILUN YU
GONGJU YUNYONG

总 策 划 _ 施东毅 梁 琪 张贻松
项目统筹 _ 张贻松 闫 丽
策划编辑 _ 陈俊海
责任编辑 _ 陈俊海
责任校对 _ 李英灵
整体设计 _ 刘瑞锋 [广大迅风艺术]
责任技编 _ 伍智辉

ISBN 978-7-5598-6240-2



9 787559 862402 >

定价：62.90元

广西壮族自治区“十四五”职业教育规划教材

互联网营销理论与 工具运用

主 编 钟培军 周 旋 谭 焱
副主编 潘 玉 谭汉元 梁振新
编 者 李梦晓 梁思旖 何玮莎莎
张声勇 屈靖攀



GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS
广西师范大学出版社
· 桂林 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

互联网营销理论与工具运用 / 钟培军, 周旋, 谭焱
主编. -- 桂林: 广西师范大学出版社, 2023.8 (2024.2 重印)
广西壮族自治区“十四五”职业教育规划教材
ISBN 978-7-5598-6240-2

I. ①互… II. ①钟… ②周… ③谭… III. ①网络
营销—中等专业学校—教材 IV. ①F713.365.2

中国国家版本馆 CIP 数据核字 (2023) 第 136601 号

广西师范大学出版社出版发行

(广西桂林市五里店路 9 号 邮政编码: 541004)
网址: <http://www.bbtpress.com>

出版人: 黄轩庄

全国新华书店经销

广西思畅印务有限公司印刷

(南宁市望州路北四里 2 号 邮政编码: 530012)

开本: 787 mm × 1 092 mm 1/16

印张: 18.5 字数: 350 千

2023 年 8 月第 1 版 2024 年 2 月第 2 次印刷

定价: 62.90 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社发行部门联系调换。

前言 ●●

随着我国互联网行业的高速发展，互联网营销也在不断发展，与时俱进，形成了一系列新的商业生态。国家目前逐步出台的相关法律法规使得互联网环境更加安全、规范，各种移动端APP的开发使得人们的互联网生活更加便利。各方面因素促使互联网营销朝多元化的方向发展，各种营销手段与工具的出现使得互联网营销与传统营销的区别日趋变大。在互联网短视频、互联网直播平台与互联网社交媒体成为互联网信息传播重要途径的今天，各类互联网营销工具的应用能力、经验逐渐成为行业人才需要具备的重要素养。

《互联网营销理论与工具运用》依据《电子商务专业教学标准》《互联网营销师国家职业技能标准（2021年版）》中的相关要求，全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，注重对学生专业能力、学习能力、创新能力和职业素质的培养，融入理论与实践结合的教学理念，自然融入思政元素；体现“岗课赛证”融通，旨在培养具备互联网营销理论与工具运用能力的高素质综合技术技能人才。

本教材以互联网营销相关岗位的工作任务为载体，以完整的工作流程为主线，通过企业案例引导学生进行理论知识的学习与实践任务的探究演练。全书设置八个项目，内容实用，案例、资源丰富，讲解透彻，语言通俗易懂，包括：互联网营销概述、互联网营销市场调研、搜索引擎营销、电子邮件营销、社交媒体营销、互联网视频营销、互联网直播营销、互联网营销方案策划。在项目后设置职业技能训练与项目检测，培养学生综合职业素养，将素质教育与职业技能培养同步开展，达成培养专业核心素养的目标。

本教材具有如下特色：

- 1.根据互联网营销项目，设置典型工作任务。围绕电子商务行业商品销售

代表、直播销售顾问、营销策略管理人员等岗位的要求，采用任务驱动的编写思路，以技能为主线，结合“互联网营销师”职业技能等级证书和“互联网营销师”相关大赛要求，以具体的任务为载体，贴近工作情景，体现“岗课赛证”融通。

2.在企业项目、任务、案例中自然融入思政元素，引导学生参加社会实践，关注专业、行业法律法规及新模式，培养学生遵纪守法、诚实守信的职业素养。

3.本教材配套丰富的教学资源，含课程标准、课件、教案、习题库（扫描下方二维码，点击“下载中心—职业教育”进行筛选并下载），视频、项目检测（正文相应位置扫描二维码获取）等资源。

4.通过本教材学习，学生可以掌握新时代互联网络营销的基本理论与工具运用的知识与技能，培养独立进行互联网营销项目的策划、实施的能力。

本教材可作为职业院校电子商务、网络营销与直播、移动商务、市场营销、连锁经营与管理、工商管理等专业教材，也可作为电子商务相关从业人员的参考用书。

本教材是广西壮族自治区“十四五”职业教育规划教材。在本教材的编写过程中，编者得到了很多企业一线运营人员、院校专业教师的大力支持和帮助，在此一并表示感谢。由于编者水平所限，书中难免有不当之处，恳请读者不吝赐教并提出宝贵意见。

编者

2023年5月



扫码下载资源



目录••

项目一	互联网营销概述	1
任务一	认识互联网营销	3
任务二	认识互联网营销岗位及技能要求	8
任务三	认识互联网营销主要类型	15
项目二	互联网营销市场调研	23
任务一	认识互联网营销市场调研步骤	25
任务二	认识常见的线上市场调研工具	33
任务三	实施线上市场调研	40
项目三	搜索引擎营销	53
任务一	认识搜索引擎营销原理	55
任务二	实施百度营销	66
任务三	开展搜索引擎优化	83
项目四	电子邮件营销	93
任务一	认识电子邮件营销	95
任务二	开展电子邮件营销	105
任务三	优化电子邮件营销效果	119

项目五	社交媒体营销	129
任务一	利用微博开展微博营销	131
任务二	利用微信开展微信营销	146
任务三	利用小红书开展小红书营销	170
项目六	互联网视频营销	187
任务一	认识互联网视频营销	189
任务二	利用剪映剪辑营销视频	196
任务三	利用剪映包装营销视频	208
项目七	互联网直播营销	219
任务一	认识互联网直播平台	222
任务二	利用抖音直播开展营销	230
任务三	利用淘宝直播开展营销	244
项目八	互联网营销方案策划	261
任务一	认识互联网营销方案	263
任务二	制订互联网营销计划	273
任务三	策划互联网营销方案	281
参考文献		289



项目二 互联网营销市场调研

互联网营销市场调研是企业开展互联网营销的基础。那么该如何开展互联网营销市场调研工作呢？常见的线上市场调研工具有哪些？具体的线上市场调研又应如何实施？本项目将带领同学们逐一进行学习。

学习目标

【知识目标】

- (1) 了解互联网营销市场调研的具体实施步骤。
- (2) 认识常见的线上市场调研工具。
- (3) 了解互联网营销市场调研问卷的基本内容。
- (4) 熟知市场调研问卷制作的注意事项。

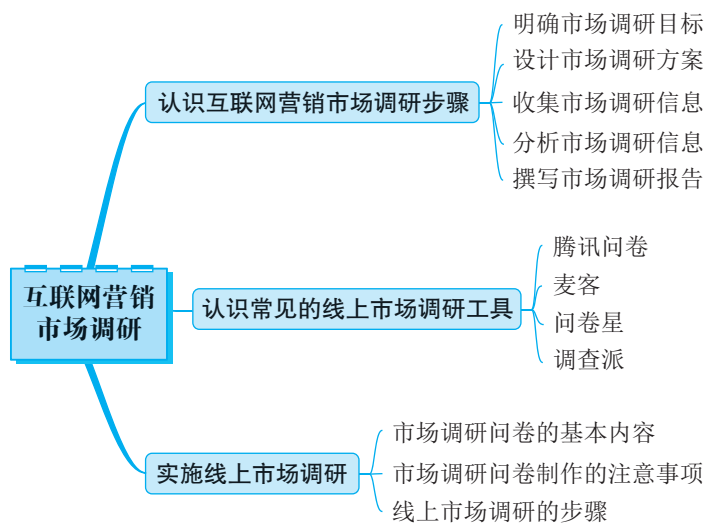
【技能目标】

- (1) 能够完成互联网营销市场调研方案的设计。
- (2) 能够使用线上市场调研工具开展调研工作。
- (3) 能够撰写互联网营销市场调研报告。

【素养目标】

- (1) 培养团队协作能力与责任意识。
- (2) 具备良好的职业道德，能够在市场调研过程中坚持实事求是的基本原则。
- (3) 培养独立探求知识的好奇心、处理人际关系的技巧和流畅的表达能力。

思维导图



自学探究

请同学们对本项目即将学习的主要内容进行资料查询和课前学习，进行自主思考与理解探究，完成表2-1-1。

表2-1-1 自学探究

探究内容	探究阶段		
	经验认知	资料结论	自我总结
互联网营销市场调研步骤			
开展市场调研的常用工具			
市场调研方案的制作方法			
撰写市场调研报告的核心要素			





任务一

认识互联网营销市场调研步骤

【引导案例】

市场调研助力企业发展

作为茶饮市场的后来者，某连锁品牌发展至今，已经打败一众竞争对手，成为国内门店数量较多、规模较大、品牌影响力较强的现制饮品连锁企业之一。这一成绩的取得与该连锁品牌深入的市场调研分不开。

通过前期一系列的市场调研，该连锁品牌聚焦年轻用户，实行低价策略，进行市场下沉，快速占领消费市场，主要表现为：

1. 聚焦三、四线城市

该连锁品牌将目光聚集到三、四线城市，一方面是因为三、四线城市店面租金更低，另一方面是因为竞争压力小。在三、四线城市开连锁店，从大学城入手，发展成为当年有名的“四大校园品牌”之一。

2. 分布密集

该连锁品牌各门店之间的距离很近。密集开店的好处在于大量门店覆盖，极具“侵略性”，能够实现连锁品牌效益最大化。

3. 低价的营销策略

该连锁品牌将低价做到极致。市面上的奶茶一般要10余元，而该连锁品牌奶茶定价大多在10元以下，为其吸引用户提供了价格优势。

（资料来源：《证券时报》）

【案例思考】

结合案例，思考并回答以下问题：

- (1) 市场调研能为企业带来什么好处？
- (2) 具体的市场调研工作应该如何开展？

【知识速递】

某淘宝网店多年来主要经营桂林米粉、柳州螺蛳粉、巴马香米、炒米糖等广西特产，品类丰富，组合多样。转眼间，网店即将迎来10周年庆典，市场部经理想借此契机，开展一次产品促销活动。在此之前，首先要了解整个市场的现状、趋势以及用户的购买偏好，从而为活动方案的制订提供依据。于是经理安排员工小孙负责本次互联网营销的市场调研工作。

互联网营销市场调研，是指企业为实现既定的互联网营销目标，通过科学的方法，有目的地、系统地搜集、整理、分析和研究与市场相关的信息的过程。互联网营销市场调研一般分为以下五个步骤，如图2-1-1所示。

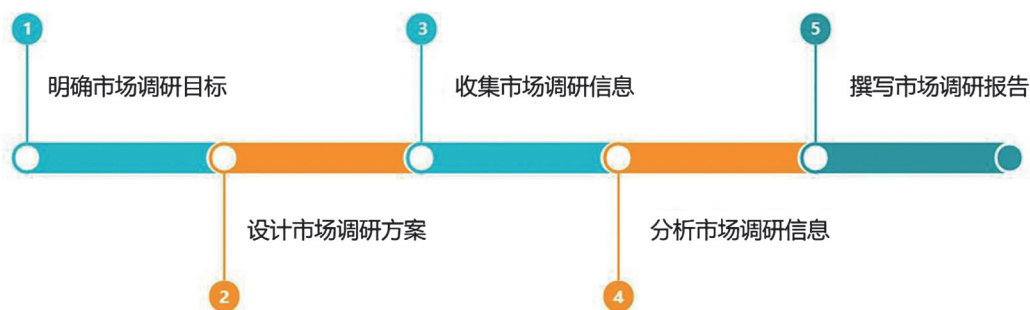


图2-1-1 互联网营销市场调研步骤

一、明确市场调研目标

明确市场调研目标，是指确定开展市场调研要达到的目标。只有确定了调研目标，才能有针对性地设计和实施市场调研工作。

小孙根据市场调研工作要求，梳理概括出本次市场调研的目标，主要包括以下三个方面：

- (1) 了解广西特产行业的现状及发展趋势。
- (2) 了解用户对产品的购买偏好、满意度等。
- (3) 洞察用户的需求并挖掘新的需求。

二、设计市场调研方案

市场调研方案是指开展市场调研工作的具体方案，一般包括调研对象、调研时间、调研内容、调研方法、人员需求和经费等。

(一) 调研对象

调研对象是指调研活动中的被调研者。一般包括企业产品的消费者、企业的竞争者、潜在消费者、企业所在行业的管理者等。



（二）调研时间

调研时间包括开始时间、持续时间和结束时间。持续时间是指调研活动自准备开始到提交调研报告所经历的时间。调研时间必须明确、具体，这样才能保证调研活动的有效开展和调研结果的及时提供。

（三）调研内容

调研内容包括所有需要调研的项目，即需要向调研对象提出的具体问题，如性别、年龄、职业、收入，以及对产品的印象和需求。

（四）调研方法

调研方法是指获取调研信息的方法，包括直接调研法（网络问卷调研法、网上观察法、网上实验法等）和间接调研法（搜索别人的调研结果）等。

考虑到网店用户线上消费的特殊性，小孙将本次调研的方法确定为网络问卷调研法，以方便调研信息的发送和调研结果的搜集。

（五）人员需求和经费

人员需求是指调研活动需要配备的人员，以及具体负责的事宜。此外，要对调研活动中可能产生的各种费用做出预估。

考虑到网店用户线上消费的特殊性，本次调研活动的方案的内容如表2-1-2所示。

表2-1-2 ××网店互联网营销市场调研方案

序号	项目	具体内容
1	调研对象	网店产品的购买者和关注者
2	调研时间	活动开始前1个月
3	调研内容	行业现状及发展趋势、网店用户的性别和年龄分布、购买频次、平均购买单价、对网店活动的关注度、网店潜在用户规模等
4	调研方法	网络问卷调研
5	人员需求和经费	人员暂定3人，分别负责问卷制作，问卷发放、回收，数据整理及分析；经费根据具体需要确定

想一想

- （1）除了以上内容，互联网营销市场调研方案还应该包括哪些要素？
- （2）除了网络问卷调研法，小孙还可以采用哪些调研方法进行市场调研？

三、搜集市场调研信息

确定市场调研方案后，市场调研人员需要按照调研方案，通过电子邮箱等方式向调研对象发送相关的调研问卷，之后就进入搜集信息阶段。

根据市场调研方案，使用问卷星工具制作调查问卷并发布，将生成的问卷链接复制后转发给被调研者作答。

四、分析市场调研信息

搜集得来的原始调研信息只有经过整理和分析后，才能为市场营销提供决策依据。目前较为通用的市场调研信息整理和分析软件有 Excel、SPS 等。除此之外，很多线上市场调研工具也自带了数据整理和分析功能，使用更加方便、快捷。

根据问卷搜集到的信息，使用问卷星自带的分析功能，对数据进行统计分析。

五、撰写市场调研报告

对某一产品客观情况进行调研后，对调研了解到的全部情况和材料进行分析研究，然后撰写市场调研报告并将得出的调研结果和结论等重要信息提供给经营决策者，为其提供经营决策的依据。

（一）市场调研报告的结构

市场调研报告没有固定的结构，一般包括封面、目录、摘要、正文、附录五个部分，如表2-1-3所示。

表2-1-3 市场调研报告的结构

序号	结构	要点
1	封面	封面主要包括调研报告的标题、调研人员的姓名及所属单位、完成和呈报报告的日期等
2	目录	如果报告内容较多，需要编制目录
3	摘要	摘要是对本次调研情况的简介，简单说明调研的由来，简要介绍调研对象、调研内容、调研方法及调研结果等
4	正文	正文是调研报告的主要部分，一般包括调研目的、方法、步骤，样本的分布情况，调研问卷的内容、统计方法及数据，调研结果，意见和建议等



续表

序号	结构	要点
5	附录	附录主要用来进一步说明正文的有关情况，属于正文的补充或扩充资料，进行编号后，放在正文之后

（二）市场调研报告的撰写

通过一系列的调研分析，小孙了解了广西特产行业的现状和发展趋势，也搜集到用户对相关产品的购买偏好，并对调研数据进行整理和分析，现在需要撰写市场调研报告。

结合前面的调研方案，小孙按照以下流程撰写市场调研报告。

步骤1：确定标题。

市场调研报告的标题应概括全文的基本内容，要求准确、简洁，通常这类报告的标题由调研对象+调研内容（范围）构成。在此次任务中，小孙将标题确定为：广西特产销售情况调研与用户分析报告。

步骤2：确定开头并撰写正文。

本报告主要围绕广西特产这一主题进行，采用开门见山的形式描述。介绍广西特产的价值并概括本次调研的大致内容。内容无须多，一个段落即可。

步骤3：确定论述方法，并撰写论述部分。

论述的过程要用事实说话，小孙分为三部分进行论述。第一部分，利用调研得出的相关数据分析广西特产行业的现状以及发展趋势；第二部分，论述网店主要用户群体的购买习惯和购买偏好；第三部分，论述网店潜在用户对网店的关注程度以及购买偏好。

步骤4：确定结尾，并撰写结尾部分。

针对前面论述的相关结论，在结尾部分可以对将要进行的产品促销活动提出几点有针对性的建议。

想一想

- （1）互联网营销市场调研报告撰写的注意事项有哪些？
- （2）撰写互联网营销市场调研报告的步骤及要点是什么？
- （3）在撰写互联网营销市场调研报告过程中如何体现团队协作精神？

【任务演练】

一、演练目标

本任务的演练活动要求根据提供的活动背景，结合所学知识，完成互联网营销市场调研。

活动背景 >>

百色芒果是广西壮族自治区百色市特产。百色芒果香气浓郁、味道甘甜、品质优良，果实皮色新鲜，口感清甜爽口，受到当地人民的喜爱。当地某生鲜网店准备扩充产品品类，想通过市场调研，了解百色芒果的互联网销售情况。网店负责人安排市场部小李对相关情况进行调研，并提交一份百色芒果互联网销售情况的市场调研报告。

二、演练内容

（一）设计市场调研方案

根据对活动背景的分析，讨论市场调研方案的设计流程，并进行总结梳理。

步骤1：以小组为单位，讨论活动背景中的市场调研目标，记录于表2-1-4。

步骤2：讨论市场调研方案的主要内容，记录于表2-1-4。

步骤3：根据讨论结果，进行市场调研方案的设计，并将市场调研方案的结构记录在表2-1-4中。

表2-1-4 市场调研方案设计

探究内容	探究结果
明确广西百色芒果的市场调研目标	
明确市场调研方案的主要内容	
明确市场调研方案的结构	

（二）搜集和分析市场调研信息

根据设计的市场调研方案，讨论市场调研信息的搜集方式和分析工具，并进行总结梳理和实际操作。

步骤1：以小组为单位，讨论市场调研信息的搜集方式，并采用合适的方式搜集市场调研信息，记录于表2-1-5。

步骤2：讨论市场调研信息分析工具，并采用合适的工具对调研信息进行分析，记录于表2-1-5。



表2-1-5 市场调研信息的搜集、分析

探究内容	探究结果
市场调研信息的搜集方式	
搜集到的市场调研信息	
市场调研信息分析工具	
市场调研信息分析结果	

（三）撰写市场调研报告

根据市场调研得出的信息，讨论市场调研报告的撰写流程，并进行总结梳理和实际操作。

步骤1：以小组为单位，讨论市场调研报告应包含的内容，记录于表2-1-6。

步骤2：讨论市场调研报告撰写的注意事项，记录于表2-1-6。

步骤3：根据讨论结果，撰写市场调研报告，并将撰写完成的市场调研报告提交给教师，并将简要内容填写在表2-1-6中。

表2-1-6 市场调研报告撰写

探究内容	探究结果
明确市场调研报告的内容，形成写作结构	
市场调研报告撰写的注意事项	
结合活动背景，撰写市场调研报告，通过电子教室上传作业功能提交给教师	

三、演练评价

完成演练活动后，根据活动过程的表现进行三方评价，并填写表2-1-7。

表2-1-7 互联网营销市场调研评价表

活动名称	互联网营销市场调研			
完成方式	小组协作完成			
演练内容	评价点	教师评价	小组评价	自我评价
设计市场调研方案（30分）	能够进行活动背景解读与梳理。（5分）			
	能够根据活动背景，明确本次市场调研的目标。（5分）			
	能够总结市场调研方案的主要内容。（10分）			
	能够完成市场调研方案的设计。（10分）			
搜集和分析市场调研信息（20分）	能够明确市场调研信息的搜集方式，并搜集市场调研信息。（10分）			
	能够梳理出常见的市场调研信息分析工具，并分析市场调研信息。（10分）			
撰写市场调研报告（30分）	能够明确市场调研报告的内容。（10分）			
	能够了解市场调研报告撰写的注意事项。（10分）			
	能够根据要求撰写市场调研报告。（10分）			
素质养成（20分）	具有团队协作能力、责任意识，处理人际关系的技巧和自我表达能力。（20分）			
合计				
综合得分（满分100分，其中自我评价占20%，小组评价占20%，教师评价占60%）				
存在的主要问题				
解决问题的方法				





任务二

认识常见的线上市场调研工具

【引导案例】

新能源汽车消费者洞察市场调研

近年来，随着绿色出行的概念深入人心，新能源汽车的热度持续上升，逐渐有更多的市民选择购置新能源汽车。2022年1~8月，我国乘用车产销分别完成1 480.3万辆和1 465.5万辆，同比分别增长14.7%和11.7%。而新能源汽车成为增长引擎，1~8月产销量增幅均翻一番。

新能源汽车的销量为什么增长如此之快？其（潜在）消费者究竟有哪些特点和偏好？消费者购买的驱动力有哪些？绿色环保是否仍旧是消费者主流的消费理念？为了调查清楚以上问题，调研机构决定采用问卷调查的方式向民众进行一次新能源汽车消费者洞察的市场调研。

该问卷通过公众号、现场征集等渠道进行发放和回收，收回有效问卷322份，调研对象是某地区的全体民众。

问卷调查结果表明，在新能源汽车优惠政策推动下，由绿色环保及高性价比驱动的新能源汽车依旧需求旺盛。续航时间、价格和安全是新能源汽车消费者的关注点，而革新的电池技术是新能源汽车消费者购买的驱动力以及行业持续发展的关键。电池续航能力、使用寿命、充电时间、更换成本、生产回收等要素的优化都亟待新能源汽车技术的进步。消费者期待更绿色、更安全、更高效的新能源汽车。

（资料来源：搜狐网）

【案例思考】

结合案例，思考并回答以下问题：

- (1) 市场调研的方式和工具有哪些？
- (2) 与线下征集问卷的调研方式相比，线上市场调研有哪些优势？

【知识速递】

线上市场调研工具有很多，比较常见的有腾讯问卷、麦客、问卷星、调查派等。通过这些工具，调研人员可以方便地设置、编辑、回收调研问卷，甚至进行相关数据分析。

一、腾讯问卷

（一）了解腾讯问卷

腾讯问卷是腾讯公司推出的完全免费、专业的线上问卷调查平台。该平台为用户提供了多样化的问卷创建方式、简单高效的编辑方式、强大的逻辑设置功能，以及专业的数据统计和样本甄别功能，帮助用户更好地开展市场调研，是撰写调研报告、论文，进行数据分析等的重要工具。

（二）腾讯问卷的特点

1. 完全免费使用，无任何限制

腾讯问卷是一个完全免费的线上问卷调查平台，用QQ号就可以直接登录使用。无论是数十人的小型问卷调查，还是上万人的企业问卷调查，都可以通过该平台完成，没有使用人数和问卷回收数量的限制。

2. 界面简洁，容易上手

腾讯问卷界面设计简洁，无须复杂的操作，只要拖拽、点选等即可轻松创建、编辑一份完整的线上问卷，简单好用。

3. 模板丰富、专业，创建方式灵活

腾讯问卷根据用户的使用习惯，提供选择模板、文本导入、创建空白问卷三种问卷创建方式，且提供的模板均为行业专业问卷模板，文本导入只需使用规范的题目格式即可批量导入问卷，并实现可视化效果。

4. 多终端自适应，问卷投放灵活

腾讯问卷除在PC端使用，还可以在移动端（智能手机、平板电脑等）使用。调研对象可通过问卷链接或者二维码随时随地填写问卷。

5. 数据实时在线统计，专业快速

腾讯问卷可以实时统计回收的问卷数据，并以图表形式展示结果，还可以将结果导出电子表格进行个性化分析。除此之外，能够直接在线上进行分析，只需选择相应的分析条件即可在线查看分析结果。



二、麦客

（一）了解麦客

麦客是一款帮助使用者进行信息搜集、市场开拓、客户挖掘并开展持续营销活动的管理平台。它能够通过一张简单的表单，搜集各行各业的信息，并将表单中有关联系人的信息放进联系人管理模块中，在需要时，可以很方便地向这些联系人发送电子邮件或各类通知短信。

（二）麦客的特点

1. 表单的功能强大

将调研投票、整理材料备忘、问卷调查反馈等工作集中在一张表单上，用户只要简单地拖拽组件框，就可配置出想要的内容，得到自动规整的信息和统计报表，可以方便、有效地进行数据的导出和处理。

2. 打造以联系人行为轨迹为核心的联系人管理方式

用麦客表单搜集到的联系人数据会被系统抓取和记录，自动建立联系人行为时间轴，为后续跟进奠定基础。通过整合不同模式的行为，联系人和企业之间的互动频率一目了然，从而帮助企业挖掘出具有价值的客户。

3. 让使用者自定义专属邮件营销平台

麦客支持用拖拽的方式制作电子邮件，并且可以自定义邮件发送界面内容，快速轻松配置想要的界面，如活动通知、节日问候、邀请注册、新产品发布，帮助企业更好地将信息传达给客户，轻松实现营销目的。

4. 通过短信及时传达消息

麦客的短信模块不仅能够选定联系人群组直接批量发送，还可以在某些联系人行为发生的时候触发发送。短信中可以包含多个变量，帮助企业构建自己的业务逻辑。更重要的是，这一切都简单易操作。

三、问卷星

（一）了解问卷星

问卷星是一个专业的问卷调查、考试、测评、投票的线上平台，专注为用户提供功能强大、人性化的在线设计问卷、采集数据、自定义报表、调查结果分析等服务。与传统调查方式、其他调查网站或调查系统相比，问卷星具有快捷、易用、低成本的优势，已经被大多数企业和个人使用。

（二）问卷星的特点

1. 应用广泛，功能多样

问卷星主要有六大应用，包括问卷调查、在线考试、360度评估、报名表单、在线

测评和在线投票，为用户提供多样化的功能和应用场景。

2. 自助服务

通过问卷星可以创建在线填写的互联网调查问卷，然后通过微信、短信、QQ、微博、电子邮件等方式将问卷链接发送给被调研者。被调研者填写完成并提交后，问卷星会自动对问卷结果进行统计分析，用户可以随时查看或下载问卷结果。

3. 样本服务

样本服务是问卷星在自身专业的在线问卷调查平台的基础上提供的一项增值服务，帮助用户邀请符合条件的目标客户填写问卷，以最低成本在最短时间内回收所需的数据，是进行各种类型市场调研、学术调研的工具。

4. 质量控制

为了确保回收的问卷数据真实、有效，问卷星样本服务实行了严格的质量控制机制，包括样本质量控制、填写者控制、填写过程控制等。

四、调查派

（一）了解调查派

调查派是一款拥有数据分析功能的免费线上调查问卷设计和发布系统。它提供免费在线设计调查表、分析调查数据、在线查看调查结果等功能，可以帮助企业将设计的调查表在互联网上发布，并将所获得的调查结果以多种方式进行分析和直观展示。

（二）调查派的特点

1. 问卷制作简单、高效

调查派的问卷制作简单便捷，点击鼠标就能制作出专业的调查问卷。多种题型 / 多页调查任意添加，树形调查表呈现结构清楚了，拖动可调整问卷问题顺序，快捷、方便，提问逻辑方式更符合人的思维习惯。

2. 数据搜集渠道多样化

调查派拥有多种数据搜集渠道，为不同的数据搜集渠道设置独立的填写规则，并拥有独立的问卷地址，随时掌握相应渠道的数据搜集情况。它还将问卷与微博、QQ、微信等社交平台结合，为拥有独立用户系统的平台提供问卷数据搜集渠道。

3. 统计报告与数据分析

图表结合的数据统计报告能够帮助企业改进问卷内容；数据来源报表能够让企业了解投放渠道哪个更有效，同时可以将报表和原始数据下载到 Excel 进行加密分享，让其他协同工作人员也能及时掌握调查结果。

4. 问卷的风格、品牌可自定义

企业可以将品牌 logo 和风格轻松加入调查派问卷，让问卷与品牌元素结合起来。



想一想

- (1) 除了本任务中介绍的几款线上市场调研工具，你还知道哪些市场调研工具？
- (2) 线上市场调研工具的主要应用场景有哪些？

【任务演练】

一、演练目标

本任务的演练活动要求根据提供的活动背景，结合所学知识选择常见的线上市场调研工具。

活动背景 >>

壮锦是广西一种最具代表性的民族手工艺品，也是中国四大名锦之一。壮锦图案生动、结构严谨、色彩斑斓，体现了壮族人民对天地的崇拜和对美好生活的追求。小吴毕业于广西某职业院校电商专业，他发现壮锦并不为市场所熟知。于是他选择通过电商平台开设一家网店，主营壮锦和相关手工艺品。在开网店之前，小吴准备选用一款线上市场调研工具进行一次市场调研，了解消费者对壮锦的了解程度和购买欲望。

二、演练内容

(一) 明确市场调研的目的、内容与方法

根据对活动背景的分析，讨论市场调研的目的、内容与方法，并对讨论结果进行梳理总结。

步骤1：以小组为单位，讨论活动背景中开展市场调研的目的，记录于表2-2-1。

步骤2：讨论市场调研的内容，记录于表2-2-1。

步骤3：讨论市场调研的主要方法，记录于表2-2-1。

表2-2-1 市场调研的目的、内容与方法

探究内容	探究结果
结合活动背景，明确市场调研的目的	

续表

探究内容	探究结果
明确市场调研的内容	
探寻市场调研的主要方法	

(二) 选择合适的线上市场调研工具

根据对活动背景的分析，讨论常见的线上市场调研工具，并选择合适的线上市场调研工具。

步骤1：以小组为单位，讨论常见的线上市场调研工具，记录于表2-2-2。

步骤2：根据活动背景，选用一款合适的线上市场调研工具，记录于表2-2-2。

步骤3：讨论所选用的线上市场调研工具的特点，记录于表2-2-2。

表2-2-2 市场调研的工具及其特点

探究内容	探究结果
结合活动背景，选择合适的线上市场调研工具	
选用的线上市场调研工具的特点	

三、演练评价

完成演练活动后，根据活动过程中的表现进行三方评价，并填写表2-2-3。



表2-2-3 线上市场调研工具的选择评价表

活动名称	线上市场调研工具的选择			
完成方式	小组协作完成			
演练内容	评价点	教师评价	小组评价	自我评价
明确市场调研的目的、内容与方法 (40分)	能够明确活动背景中的市场调研目的。(15分)			
	能够根据所学知识归纳活动背景中市场调研的内容。(15分)			
	能够了解市场调研的主要方法。(10分)			
选择合适的线上市场调研工具 (40分)	能够认识常见的线上市场调研工具。(10分)			
	能够根据活动背景选择合适的线上市场调研工具。(10分)			
	能够总结线上市场调研工具的特点。(20分)			
素质养成 (20分)	具有团队协作能力、责任意识,处理人际关系的技巧和自我表达能力。(20分)			
合计				
综合得分(满分100分,其中自我评价占20%,小组评价占20%,教师评价占60%)				
存在的主要问题				
解决问题的方法				



任务三 实施线上市场调研

【引导案例】

成功就在市场一线

某饮料公司对市场的专注一直为业界所称颂。20多年来，该公司的总裁每年有200多天“泡”在市场第一线。每到一地，他总是立即前往商场、超市、路边小店，了解销售行情。勤跑市场使他能及时掌握市场最新信息，了解消费者的需求。

他在跑市场的过程中，获取了很多第一手市场信息，通过对这些信息进行整理和分析，他作出了许多正确的决策。

20世纪80年代末，中国的碳酸饮料市场一直被两大可乐（以下简称“两乐”）垄断。麦肯锡的市场调研得出的结论是：“两乐”太强大，在中国生产民族可乐没有空间和可能。

然而他通过市场调研，潜心研究“两乐”在分销渠道上的空白点和中国消费者的需求特点，找到了正确的市场切入策略：“农村包围城市”“中国人自己的可乐”。1998年6月，他推出的某可乐一炮打响，而且一路高歌猛进，占据了国内二、三线市场和农村市场的绝大部分。

由于重视市场一线调研，该饮料公司几乎每年都会推出新产品，并且大部分产品市场反响好。

（资料来源：新华网）

【案例思考】

结合案例，思考并回答以下问题：

- (1) 如何保证市场调研数据的真实性和可靠性？
- (2) 案例中的他是如何找到正确的市场切入策略的？



【知识速递】

一、市场调研问卷的基本内容

线上市场调研是调研人员通过互联网发布线上市场调研问卷，由被调研者自行选择作答的一种市场调研方式。线上市场调研不受时间、地域的限制，调研问卷传播速度快，传播范围广，后期数据直接批量导出，方便、高效。一份完整的市场调研问卷包括标题、前言、正文、结尾四部分。

（一）标题

市场调研问卷的标题主要用来概括说明调研主题，使被调研者对所要回答的问题有大致地了解。标题应简明扼要，易引起被调研者的兴趣，一般不超过15个字。例如：“大学生创业状况调查”“××企业客户满意度调查”，不要简单采用“问卷调查”这样的标题，且标题中不要出现敏感性词语或倾向性词语，应使用中性词语。

（二）前言

前言又称说明、导语等，是指写在市场调研问卷开头的一段话，是调研者用来向被调研者说明调研目的、意义和填写事项等内容。前言一般较为简短，包括问候语、调查者身份、调研的意义、匿名的保证、填写说明和对被调研者的感谢等内容，如图2-3-1所示。

（三）正文

正文是市场调研问卷的主体和核心，是市场调研需要了解和掌握的主要信息资料。正文一般以提问的形式展示给被调研者，内容主要由问题+选项答案构成，精心设计的问题与选项对市场调研结果非常重要，如图2-3-1所示。

（四）结尾

问卷的结尾可以设置开放性问题，用来征询被调研者的意见或建议，或记录调研情况、感谢语和其他补充说明内容、问卷编号等，如图2-3-1所示。

二、市场调研问卷制作的注意事项

市场调研问卷的质量关系到市场调研的结果的准确性，从而影响市场营销决策。因此，在制作市场调研问卷时，需要注意以下六点：

（一）问题顺序合理

设置问题时，应遵循先易后难的原则，先问简单正面的问题，再问相对复杂的问题，从而提升被调研者的答题体验。

（二）问题设置具体

为了明确某一问题的答案，或某一用户群体的具体需求，问题设置要单一，避免题目过大或过于宽泛。例如，在设置服务满意度调研问卷的问题时，避免设置“如何提

商场购物满意度调查

您好，我们正在进行一项关于您对商场购物的满意度调查，想邀请您用几分钟时间帮忙填写这份问卷。本问卷实行匿名制，所有数据只用于统计与分析，请您放心填写。题目选项无对错之分，请您按照自己的实际情况填写，感谢您的帮助。

* 1. 您对我们商场的总体服务是否满意?

- 非常满意 满意 一般
 不满意 非常不满意

* 2. 您对商场整体环境是否满意?

- 非常满意 满意 一般
 不满意 非常不满意

* 3. 您认为商场整体分区的布局是否合理清晰?

- 非常清晰 清晰 一般
 不清晰 非常不清晰

* 4. 您对商场公共区域环境和卫生状况是否满意?

- 非常满意 满意 一般
 不满意 非常不满意

图2-3-1 市场调研问卷案例

* 10. 您是否愿意把我们推荐给身边的人?

不可能											极有可能
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

* 11. 对我们的服务还有哪些不满意的地方?

图2-3-1 市场调研问卷案例



高用户对工作人员的满意度?”这类宽泛的问题。

（三）选项设置全面

设置选项时，要经过多次讨论和预设演练。选项紧扣调研目的，尽量全面，不要遗漏任何可能的情况。例如：想要了解电商专业学生毕业后可以从事的工作，如果选项中只包含运营岗位、美工岗位、客服岗位，那么就无法获得更多的岗位信息。当选项无法涵盖所有答案时，可以设置“其他”选项，让被调研者自行填写。

（四）问题之间彼此独立

每个问题都是独立的个体，应避免 A 问题包含了部分 B 问题的答案，选项之间不能有交集；在描述问题时，应该用词清楚，简单易懂，避免模棱两可，以免造成被调研者误解或者无法作答。

（五）避免诱导选择

设置问题时要保持中立的态度，不能有暗示，也不能诱导被调研者做某种回答，从而影响调研结果的可靠性。

（六）禁止侵犯隐私

禁止询问被调研者个人隐私方面的问题，如个人身份证号、公司地址。如果调查研究本身是关于个人隐私的，需要事先告知被调研者，并获得对方的同意。

想一想

- （1）在制作市场调研问卷的过程中，还有哪些需要注意的事项？
- （2）通过合理的手段进行公平竞争是企业应具备的道德素养，市场调研问卷中个别问题含有与竞争对手相比较的内容，这样设置问题是否合理？

三、线上市场调研的步骤

线上市场调研是市场调研工作中非常重要的一环，小孙选择了操作简单、方便的线上市场调研工具——问卷星，经过以下操作，完成线上市场调研问卷（问卷星中显示为“调查问卷”）的制作，并发放问卷进行市场调研，最后完成调研数据分析。

（一）创建调研问卷

步骤1：通过百度搜索“问卷星”，找到问卷星官方网站并注册登录，进入问卷列表页面，如图2-3-2所示。完成登录后点击“创建问卷”。

步骤2：在创建问卷页面选择“通用应用”下面的“调查”模块，并点击后面的“创建”图标，如图2-3-3所示。



创建调研问卷操作视频



图2-3-2 问卷列表页面



图2-3-3 创建调研问卷



步骤3：在弹出页面的“请输入标题”处填写调研问卷的标题，“请输入标题”处输入“广西特产销售情况调查”。完成后点击“立即创建”。问卷星提供了多种问卷创建途径，包括从空白创建、文本导入、人工录入服务和复制模板问卷，如图2-3-4所示。

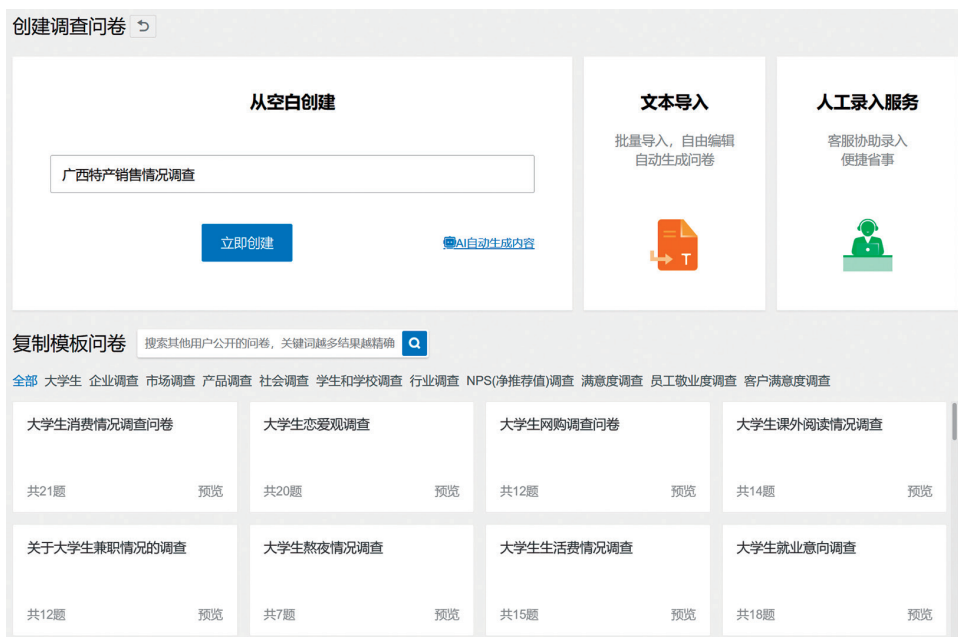


图2-3-4 填写调研问卷标题

（二）编辑调研问卷

步骤1：进入问卷编辑页面。

点击“立即创建”后，进入调研问卷的编辑页面。首先弹出向导提示框，选择“关闭向导页面”。或者跟着向导一步步操作完成问卷设置。该页面左侧提供了多种题型，右侧为调研问卷的编辑区，如图2-3-5所示。

步骤2：标题与前言编辑。

在调研问卷的编辑区，点击标题可以进行标题修改，点击“添加问卷说明”可以添加调研问卷的前言（或导语），编辑完成后点击“确定”，如图2-3-6所示。

步骤3：正文编辑。

前言（或导语）编辑完成之后，进入正文内容的编辑。点击左侧“题型”栏选择相应的题型，这里选择“单选”。在弹出的单选题编辑框中依次输入题目和选项，完成后点击“完成编辑”。并按照此种方法完成整个问卷的编辑，如图2-3-7所示。

步骤4：问卷预览。

问卷编辑完成后，点击页面右上方的“预览”，进入问卷预览页面，问卷星支持手

机预览和电脑预览两种方式。电脑预览如图2-3-8所示。



图2-3-5 调研问卷编辑



图2-3-6 前言 (或导语) 编辑



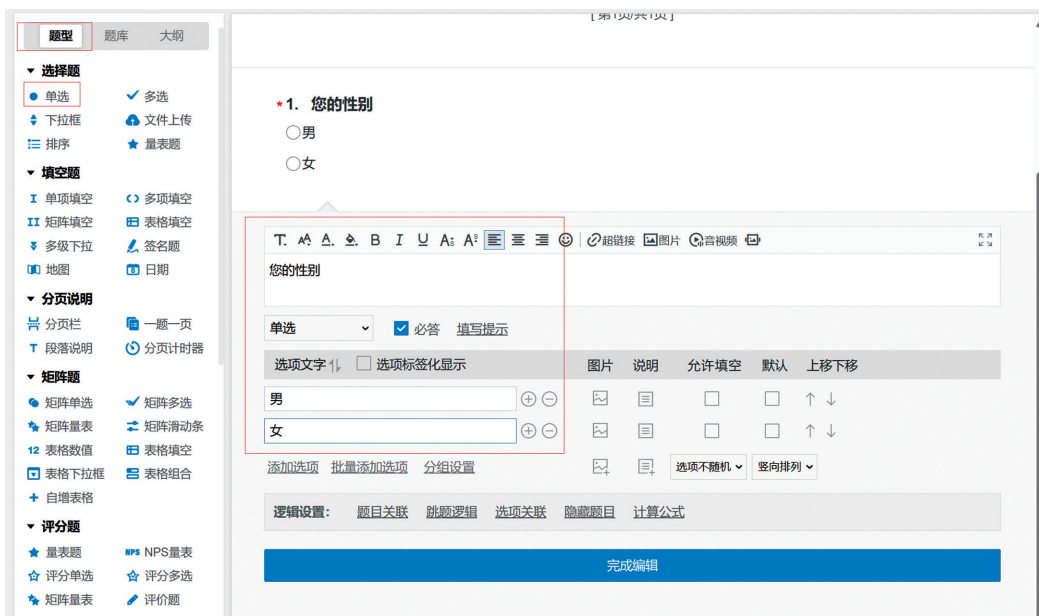


图2-3-7 正文编辑



图2-3-8 问卷预览

（三）发布调研问卷

步骤1：问卷发布。

问卷编辑完成后，点击页面右上方的“完成编辑”进入问卷发布页面，点击“发布此问卷”，如图2-3-9所示。



发布调研问卷视频

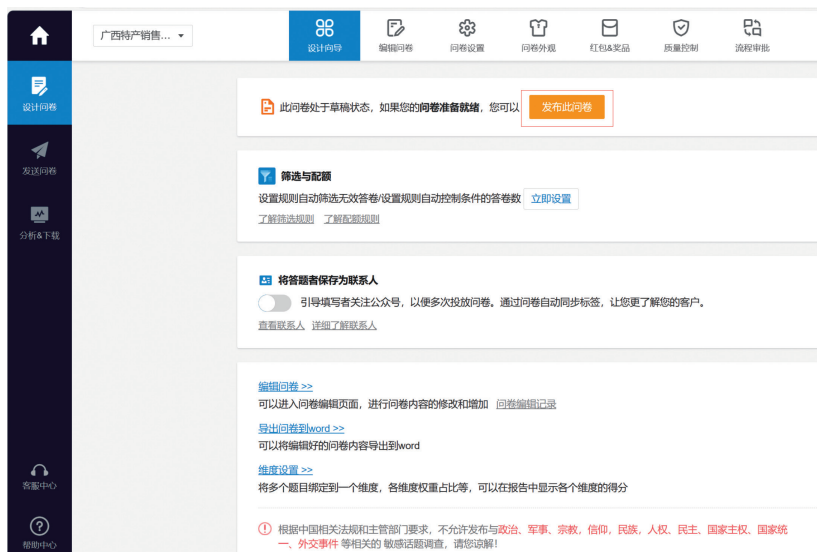


图2-3-9 问卷发布

步骤2：生成问卷链接与二维码。

问卷发布后，会自动生成问卷链接与二维码，可供复制发送给被调研者，如图2-3-10所示。问卷星还支持将问卷分享到微信、QQ、微博等社交平台。



图2-3-10 生成问卷链接与二维码



（四）问卷分析

问卷发布后，点击左侧“分析 & 下载”进入“统计 & 分析”页面，通过该页面可以对调研结果进行统计分析，同时可将市场分析报告在线分享，如图2-3-11所示。

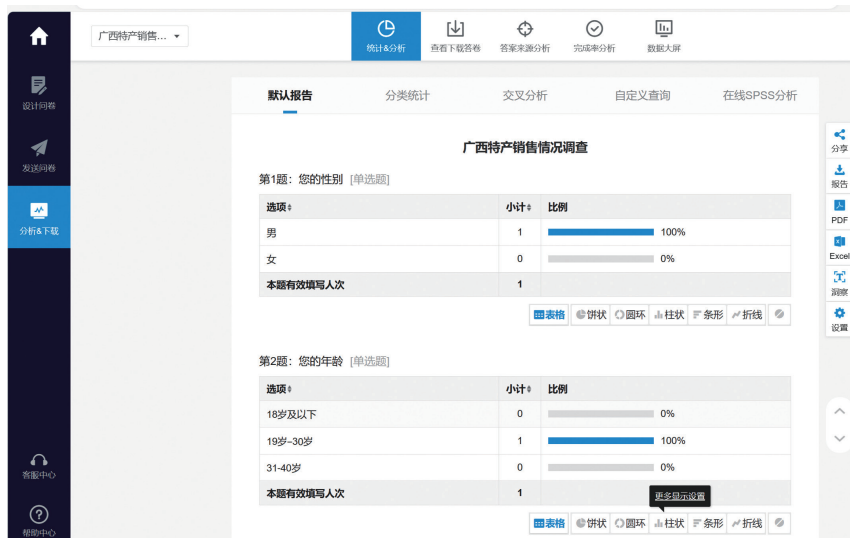


图2-3-11 问卷分析

通过以上操作，小孙完成线上市场调研问卷的制作并发布问卷，最后还进行了调研结果的数据分析，生成了市场分析报告。

做一做

学习线上市场调研问卷的制作和发布，选择一种你熟悉的广西特色传统文化，就同学们对该传统文化的了解程度和学习热情展开线上问卷调研。

【任务演练】

一、演练目标

本任务的演练活动要求根据提供的活动背景，结合所学知识，制作线上市场调研问卷并实施调研，并进行数据搜集和统计分析。

活动背景 >>

螺蛳粉是广西壮族自治区柳州市的特色米粉之一，具有辣、爽、鲜、酸等独特风味。柳州螺蛳粉手工制作技艺入选广西壮族自治区第二批非物质文化遗

产名录，被列入国家级非物质文化遗产代表性项目名录。某网店的主营产品便是柳州螺蛳粉，为了提高网店销量，店家准备在年底进行一次促销活动，回馈客户。现准备通过线上调研问卷进行市场调研，以便了解螺蛳粉客户对促销活动的偏好。

二、演练内容

（一）确定线上市场调研问卷的内容

根据对活动背景的分析，讨论线上市场调研问卷的基本内容，并对讨论结果进行梳理总结。

步骤1：以小组为单位，讨论活动背景中的线上市场调研目的，记录于表2-3-1。

步骤2：讨论线上市场调研问卷的基本内容，记录于表2-3-1。

步骤3：讨论制作线上市场调研问卷的注意事项，将讨论结果记录于表2-3-1。

表2-3-1 市场调研问卷的内容

探究内容	探究结果
根据活动背景，确定线上市场调研目的	
明确线上市场调研问卷的内容	
制作线上市场调研问卷的注意事项	

（二）制作线上市场调研问卷

根据上述讨论出的线上市场调研问卷的内容及制作要求，制作线上市场调研问卷。

步骤1：以小组为单位，讨论线上市场调研问卷的制作流程，记录于表2-3-2。

步骤2：选用一款线上市场调研工具，制作线上市场调研问卷，将制作完成的调研问卷截图粘贴在表2-3-2中。

表2-3-2 制作线上市场调研问卷

探究内容	探究结果
写出线上市场调研问卷的制作流程	
制作螺蛳粉产品线上市场调研问卷，并进行发布	
分析螺蛳粉产品线上市场调研问卷数据，通过电子教室上传作业功能提交给教师	



（三）实施调研

发布制作好的线上市场调研问卷，发布之后进行数据搜集和统计分析，并下载分析结果，提交给教师。

三、演练评价

完成演练活动后，根据活动过程中的表现进行三方评价，并填写表2-3-3。

表2-3-3 实施线上市场调研评价表

活动名称	实施线上市场调研			
完成方式	小组协作完成			
演练内容	评价点	教师评价	小组评价	自我评价
确定市场调研问卷的内容 (30分)	能够进行活动背景解读与梳理。(5分)			
	能够梳理出线上市场调研问卷的基本内容。(15分)			
	能够了解线上市场调研问卷制作的注意事项。(10分)			
制作线上市场调研问卷(30分)	能够了解线上市场调研问卷的制作流程。(15分)			
	能够按照要求制作线上市场调研问卷。(15分)			
实施调研(20分)	能够发布线上市场调研问卷。(10分)			
	能够进行市场调研数据的初步统计分析并得出结论。(10分)			
素质养成(20分)	具有团队协作能力、责任意识,诚信经营、创新实践、精益求精的精神。(20分)			
合计				
综合得分(满分100分,其中自我评价占20%,小组评价占20%,教师评价占60%)				
存在的主要问题				
解决问题的方法				

职业技能训练

背景交代

不少人提起广西，就会想到酸、辣、鲜、爽的柳州螺蛳粉、“东方神果”罗汉果、桂林米粉等特产。桂林米粉在广西很受欢迎。

可是，经营桂林米粉的某网店老板小于发现，桂林米粉走出广西之后，却并不受其他地区消费者的喜爱。于是，小于决定针对网店的桂林米粉开展一次线上市场调研，为桂林米粉后续营销策略的制定提供依据。

假如你是小于，请你完成本次线上市场调研的组织、策划和实施。

步骤分析

- (1) 根据案例背景，提炼出本次线上市场调研的具体目标。
- (2) 以小组为单位，设计线上市场调研方案。
- (3) 借助常见的线上市场调研工具，制作线上市场调研问卷。
- (4) 搜集线上市场调研数据。
- (5) 对搜集到的线上市场调研数据进行统计分析。
- (6) 撰写线上市场调研报告。

项目测试

请扫码进行项目测试。



项目二测试题

