

大连物流快递企业非站点式网络营销初探

文/王茜雅 田征

企业的网络营销可以分为站点式营销和非站点式营销。站点式营销主要是以自己的网站为平台进行的一系列营销活动,这种网络营销方式成本较高,仅适合少数的实力较强的大企业,而对于那些小企业来说,只有选择一些低成本的营销方式。非站点式营销是一种适合任何企业的低成本的网络营销方式,越来越受企业的青睐。

非站点式营销就是利用除自己网站外的一切网络资源进行营销的一系列相关活动。快递企业可以在网络上找到很多客户,还可以通过网络改变企业的业务模式,拓展市场,提高企业的知名度。那么对于大连的物流快递企业来说该如何利用网络资源进行非站点式营销呢?我以淘宝网为例简析大连物流快递企业的非站点式营销。

淘宝网近几年培育了许多在专职卖家,据不完全统计,目前大连市区大约有2000多名专职的淘宝卖家。我们以每个卖家平均一天发5个快件,以每个件邮费10元计算,每年将有3600多万的业务。这是非常保守的估计,实际的量肯定要大的多,这么大的一块蛋糕快递企业该怎么吃呢?

目前大连的淘宝卖家中,常用的快递公司主要有全一、申通、天天、宅急送、中通、圆通、一统等,这些占有较大的市场份额的快递企业一般都有以下优势:

1、价格优势,价格在大连基本上是业内最低的。比如从大连到上海的快件,一般的快递公司的价格是8-10元,有些公司是6元,甚至有些公司给大客户的价格是5元。价格是吸引一些卖家最大的优势,所以快递公司想拥有更多的客户,定价就要相对低一些。

2、优质的服务。取件的业务员一般跟客户都有很好的合作关系,同时客服服务态度非常好,纠纷解决的比较好。这是取得客户信任的前提,也是留住老客户的必备条件。电子商务领域的“二八原则”,(即20%的老客户给企业带来80%的利润)在物流快递领域也成立。

3、营销工作到位。不间断的在淘宝网上挖掘新的客户资源,通过他们自身价格和服务上的优势,吸引了很多新卖家,很多新卖家将在一年内成为大卖家,所以物流快递企业和这些卖家其实更像是战略伙伴关系,这种友好的合作关系一旦形成,就会非常牢固。

但很多快递公司都面临同样的问题:(1)异地公司的服务不到位,如送货不及时,客户查询时服务态度不好,甚至货件丢失等。(2)本地公司业务模式阻碍公司进一步提高服务质量,很多快递公司的经营模式是工作人员分片承包,这种模式不便于统一管理,市场划分不够明确,竞相压价,导致恶性竞争(3)工作人员素质偏低,导致公司的服务质量无法提高,这已成为制约公司发展的最大瓶颈。(4)公司不能提供很好的快件跟踪查询服务,很多公司没有提供网络快件查询系统,即使有网络查询系统的公司,也往往信息更新较慢,不能满足客户需求。

快递公司可以通过以下一些举措可以吸引更多淘宝的卖家。

1、到淘宝上以企业或业务员个人身份,注册成为卖家。把快递服务当作商品在淘宝上出售,这样会吸引很多的新手卖家。因为这样卖家一次交易可以多获得1个好评,这对信用级别不高的卖家很有吸引力的。

2、使用支付宝,这样给很多卖家带来方便,用网上支付取代月结或现费等结帐方式,这种支付方式更安全、准确,卖家都会首选。

3、利用淘宝上的资源来宣传公司,如在淘宝论坛上发帖子进行宣传,这就等于免费给企业做了广告。还可以提高服务质量,经常与客户进行沟通,可以消除误解和降低由于服务不到位造成的一些对企业的不良影响。

4、与淘宝大连商盟建立良好的关系,定期参加商盟的活动,利用关系营销打开市场。在易趣、拍拍等网站用类似的方法也可以获得更多市场份额。尤其是刚运行的拍拍网,合作的方式可以更多,市场潜力巨大,这里就不再详述。

除了淘宝这样的C2C模式的电子商务外,很多B2C模式的网上商城,也是企业潜在的大客户。随着电子商务的发展,网上贸易的量越来越大,近几年中国的网络市场正高速发展,一批网上在线销售企业也已惊人的速度在发展,这些网上商城就是快递企业潜在的大客户,如果能取得这些客户资源,对快递企业的发展壮大是极其重要的。如当当网、以及本地的万迈商务网,尤其是一些新兴的网上商城和在线销售企业,都是快递企业营销的主要对象。

网上可以利用的资源还有很多,如博客,BBS,新闻组,电子杂志,邮件列表等,这些都是企业进行网络营销可以轻易获得的资源,企业应该利用好这些资源,并对这些资源加以整合,充分利用网络这个平台获取更多的机会。

大连快递公司可以充分利用网络资源，以较少的投资改变企业的网络营销现状，通过非站点式营销改变市场营销格局，获取更好的发展机会，抓住发展机遇，做大做强。
(作者单位：大连海事大学)

相关链接

中国机场物流发展初探
东风公司汽车零部件物流发展初探
加强物流企业成本管理，提高经济效益
大连物流快递企业非站点式网络营销初探

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：(010) 65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心