

# 校園 CEO 市場研究分析

## 個人筆記型電腦產品 行銷報告

## 壹、緒論

### 一、研究題目

筆記型電腦經銷商行銷策略的分析與建議。

### 二、報告日期

實地訪查時間為 2009/11/14。

次級資料蒐集時間為 2009/11/12 到 2009/11/15。

### 三、研究對象

本研究主要分析筆記型電腦產品的差異及經銷商的行銷手段的合適性，並檢視其行銷策略能否成功吸引潛在顧客群。

目標顧客群為有收入的學生；對於產品的要求除了一般的文書作業，還須螢幕大、高效能、速度快以利於使用線上遊戲及線上交友的操作，另外由於現今電腦遊戲的高規格要求，雙核心與獨立顯示卡更為必備，故在預算內能取得最合適的產品並受到最高的服務水準即為學生符合需求的個人用筆記型電腦。

### 四、研究目的

分析 NB 的三大品牌：宏碁〈acer〉、華碩〈ASUS〉、惠普〈HP〉在光華商場的經銷商的經營模式及競爭優勢。分析其行銷策略，利用 4P1S〈product、price、place、promotion、service〉和 SWOT 分析〈Strengths、Weakness、Opportunities、threats〉對三大 NB 企業產品與經銷商行銷手段及服務進行比較分析。藉由實地至光華商場，針對商圈中經銷商依學生購買 NB 的需求所推薦的產品做為訪查，了解在特定市場中何種行銷策略最能成功吸引顧客。

### 五、摘要

隨著科技日新月異，現代消費者對 NB 產品的特色、功能更加挑剔，因此掌握消費者求新求變的心態，是現在行銷的關鍵。而各廠牌為了滿足消費者的需求，除所生產的 NB 已提供客製化服務且性能也不斷加強外，行銷策略也比以前更具有機動性與彈性。

本次研究利用實地訪查三家個人用筆記型電腦經銷商，分析在同一個區域中，經銷商針對不同的產品所使用的行銷手段，並透過次級資料的蒐集，了解各品牌筆記型電腦產品的差異，最後做出結論，在同等級的個人用筆記型電腦產品規格下，何種行銷策略最能吸引消費者。

## 貳、目錄

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| • 研究方法                             | .....P. 4  |
| • 研究發現                             | .....P. 4  |
| 一、摘要                               | .....P. 4  |
| 二、行銷組合分析                           |            |
| • ASUS NB 行銷策略                     | .....P. 5  |
| • ASUS 經銷商-瑞漢電腦                    | .....P. 5  |
| • Acer NB 行銷策略                     | .....P. 6  |
| • Acer 經銷商-崑崙電腦                    | .....P. 7  |
| • HP NB 行銷策略                       | .....P. 7  |
| • HP 經銷商-茂訊電腦                      | .....P. 8  |
| • 結論                               | .....P. 9  |
| • 附錄                               |            |
| A、宏碁〈acer〉、華碩〈ASUS〉、<br>惠普〈HP〉產品比較 | .....P. 11 |
| B、經銷商資訊                            | .....P. 12 |
| • 次級資料                             | .....P. 12 |

## 參、研究方法

以學生購買 NB 時的主要需求，實地走訪光華商場，了解 NB 大廠牌宏碁〈acer〉、華碩〈ASUS〉、惠普〈HP〉之經銷商所推薦的 NB 的差異，對下列問題進行詢問調查：

- 請推薦學生專用電腦，最高預算為 NT\$25000
- 請比較您的電腦與另外兩大廠之商電腦何處不同？
- 請詳細介紹硬體設備
- 電腦內部的應用軟體是否會灌好
- 對於週邊商品的贈送優惠商品有哪些
- 保固期的時間及售後服務
- 保固外的售後服務有哪些比較吸引人
- 散熱器與光碟機的位置
- 價位的高低及折扣
- 電力的持久度
- 全台維修據點的分佈
- 對未來作業系統的支援，XP升級VISTA升級或WIN7是否需要增加費用
- 防毒軟體試用期過後是否有優惠授權方案
- 擴充性電池是否可以換更大容量
- 變壓器是否有更大瓦數，可以提供更快速的充電
- 零件更換是否方便(拆換螺絲等部分構造)
- 請問您在這行業擁有多久的經驗

## 肆、研究發現

### 一、摘要

以光華商場而言，學生為最大的消費市場，尤其目前大部分的學生皆有零用錢及打工的薪資收入，因此 NT\$25000 為合理的預算。在鎖定同等的規格的筆電下，學生對於購買 NB 不單是以價錢折扣的高低做為消費前提，而是從其品牌、外觀及服務的水準為其他因素考量，名牌或特殊的設計以及長期的售後服務更是在價錢及功能考量外，更能打動學生的購買慾的重要因子。

## 二、行銷組合分析

### • ASUS NB 行銷策略

#### 〈1〉待機時間 8 小時：

學生長時間打報告、瀏覽網頁 Facebook、msn 上網聊天，攜帶外出等都需要足夠的電力，華碩〈ASUS〉為了延長電腦的待機時間，配備上盡量都以省電的元件如 LED 鏡面寬螢幕，及高效能的如 6cell 電池，因此持久的續航力最深受學生的喜愛。

#### 〈2〉15" LED 鏡面寬螢幕、雙核心、3D 顯示卡：

大螢幕讓人沒有壓迫感，不论文書處理、玩遊戲、看影片都能呈現生動 3D 繪圖能力，以舒適廣闊的視野，擁有 VIP 的享受。

#### 〈3〉記憶體超大 4GB：

對於學生同時開啟較多量的程式，超大的記憶體可以協助電腦在一個單位時間內進行同時讀和寫入，效能便會提升一倍，較不會造成當機的情況

#### 〈4〉售後服務：

華碩〈ASUS〉的保固期以發票為始兩年免費保固，相較於宏碁〈acer〉以出廠日期加 3 個月為保固期對於消費者存在潛在性風險；惠普〈HP〉標榜”1+1 完美保固”但實質上為一年有效期保固時間，因此對學生而言華碩為最好的選擇。

### • ASUS 經銷商-瑞漢電腦

#### 〈1〉經銷商位置：

華碩經銷商位於光華數位新天地進門旁，學生在光華商場周邊詢價後，產生疲倦心態，進入光華新天地後，受到華碩經銷商專業級詳實的服務，產生停止詢價及購買之慾望，故在此地點較易售出個人用筆記型電腦。

#### 〈2〉服務態度：

擁有十年銷售經驗的筆電工程師，清楚詳細的為顧客解釋筆電的硬體配備，將華碩與其他廠牌的個人用筆記型電腦做分析，更加凸顯購買華碩筆電的優點，有別於其他銷售人員的置入性行銷，給予最公正且無壓力的行銷方式，使得消費著對華碩的產品有良好的印象。

### 〈3〉展場設計：

擺設簡單以銷售華碩〈ASUS〉電腦為主，清楚的有條理的分類各大廠牌，善用光華數位新天地進門旁的位位置優勢，使消費者進門第一眼看到的便是華碩〈ASUS〉的產品和馬上映入眼簾顯眼的 ASUS logo。

## • Acer NB 行銷策略

### 〈1〉外觀：

擁有著絕佳外型，具有鵝卵石般的外觀展現出圓潤的線條，其立體璨晶亮面的黑色上蓋充滿華麗質感，散發出寶石般的光澤與層次；其內層表面則為仿陶瓷漆的設計，觸感舒適。

### 〈2〉杜比音效：

內建杜比環繞音效，提供身歷其境的臨場感，不必忍受陽春的音質擁有了更精確的定位感與音場包圍感。用最動聽的聲音革新你的聽覺，不論聽音樂、看影片或玩遊戲都能動感身歷聲，此環繞音效標準也被使用於電影院和家庭中。

### 〈3〉全能指紋辨識系統：

宏碁瞭解資訊安全對於客戶的重要性，因此加強「保密防跌」功能。利用指紋辨識輕易滑過便可確認身分，省略麻煩的輸入密碼過程以輕易的方式凸顯個人化的功能。

### 〈4〉符合人體工學鍵盤設計：

平浮式鍵盤，加大式鍵帽，降低打字的誤觸率並方便清理鍵盤。符合人體工學的弧形鍵盤設計，對於長時間進行文書資料處理或長期玩電動的學生，從其生理、心理等特點，降低對人體的負擔，更輕鬆的提高工作和生產效率，保障學生的健康、安全和舒適。

- Acer 經銷商-崑崙電腦

- 〈1〉經銷商位置:

- 位於光華數位新天地一樓往二樓路口，此位置是往二樓的必經之地因此人潮流量大，並利用廣角的視野讓大範圍的顧客輕易瀏覽產品，吸引有興趣的消費著前往操作及詢問。

- 〈2〉服務態度:

- 銷售人員親切幽默，保持微笑主動拉近與顧客之間的距離感，相較於其他經銷商此位的服務態度最讓人感到舒適，讓人印象深刻。

- 〈3〉展場設計:

- 內部清楚的掛擺其代理銷售廠牌的 logo，銷售產品為宏碁〈acer〉電腦為主並清楚有條理將各廠牌的電腦分類擺放，讓客戶可以很輕易的針對其想購買的品牌進行挑選，電腦也可讓消費著實體操作。

- 〈4〉贈送週邊商品:

- 經銷商崑崙電腦運用人們心中貪小便宜的特性，以不成本促銷方式贈送多樣週邊商品如滑鼠、電腦包、耳機、麥克風、散熱器、藍芽、隨身碟等吸引更多商機。

- HP NB行銷策略

- 〈1〉外觀方面:

- 黑色金屬光面採高質感時尚金屬機殼，展現出個人的優雅品味，而獨特的金屬質感設計，表現出獨特的時尚感且採用液態金屬膜內漾技術，百年抗光抗 UV。

- 〈2〉SRS環繞音效

- SRS環繞音效大幅提升音樂高音與重低音效，使播放音樂時，真實重現大空間音場效果，讓音樂更有 3D 環繞立體聲效的震撼強度，使人彷彿有身臨其境的感覺，享受更完美的音效品質。

- 〈3〉HP1+1國際保固:

- HP為國際有名的大品牌市佔率佔全球第一，強打著「一年國際有限

保固，一年台灣地區到府收送服務」的標語吸引消費者，不論在哪國購買電腦皆可不擔心維修方面的問題，消費者不單是購買電腦產品更購買其國際品牌及貼心的售後服務。

#### 〈4〉手寫指書：

「HP手寫指書」指可以在觸摸板上直接操作，使用者藉由在觸摸板上書寫文字，即可導入到軟件的錄入欄，對於便簽、留言、電子郵件或會議記錄等工作，對於打字較慢或是不習慣的人皆可用書寫的方式簡單且快速，十分實用。

### • HP 經銷商-茂訊電腦

#### 〈1〉經銷商位置：

經銷商茂訊電腦位於光華數位新天地一樓後方展場，以「口」字型陳設筆記型電腦，開放式空間吸引消費著前往觀賞與操作，感觀上似乎擁有獨立空間，隔絕擁擠人潮的干擾讓消費者可以專注於電腦產品的比較。

#### 〈2〉服務態度：

茂訊銷售員的行銷方式容易讓人感到不受重視，將第一位顧客帶入後方展場後對於電腦內部硬體的介紹不夠詳盡，無法將各大廠之個人用筆記型電腦清楚的分析比較或主動大力推薦其電腦的特點。尤其無法說服第一次購買電腦或對電腦一竅不通的消費著。一心只想拉入更多的消費者入內參觀，完全忽略顧客的需求。

#### 〈3〉展場設計：

擅用空間，將陳設空間分為上下兩層展覽，下層方便消費著操作使用，但各廠牌產品無分區分類，擺放凌亂易讓人眼花撩亂且無明顯的海報或宣傳單，電腦產品簡介的放置位子也不明顯。

#### 〈4〉茂訊電腦十大滿意保證：

市面上各大個人用筆記型電腦廠牌，對於超過保固期後外皆不具有售後服務，送修及檢查皆須另外收費。經銷商茂訊電腦對於售後服務規劃完善，擁有終身定其免費健檢、延長保固兩個月、買貴退差價等保證，提高筆電售後的附加價值，更加吸引學生族群購買。

## 伍、結論

藉由行銷組合分析發現，在眾多 NB 之中其功能真正符合學生需求的廠牌為華碩〈ASUS〉，多元的內建及高品質的配備能滿足學生需求，另外由於華碩經銷商-瑞漢電腦成功的行銷策略以至於該產品及服務能完全達到學生的要求。主要從其 4PIS 〈product、price、place、promotion、service〉分析。

### • 產品〈product〉方面

除了一般的文書作業，還須螢幕大、高效能、速度快以利於使用線上遊戲的操作，另外由於現今電腦遊戲的高規格要求，雙核心與獨立顯示卡更為必備。三大廠相較之下，華碩〈ASUS〉硬體設備完善、品質優良，130 萬畫數網路攝影機、待機時間 8 小時、15" LED 鏡面寬螢幕、雙核心、3D 顯示卡，皆符合學生的需求深深打動學生的購買慾望。

### • 價格〈price〉方面

惠普〈HP〉主要以特價優惠方案搶攻學生市場，以低價的促銷方案吸引商機，但相對來說其硬體配備的部份也會較差。華碩〈ASUS〉依然可以保持在高品質且合理價差下，穩固市場佔有率。

### • 地點〈place〉方面

華碩〈ASUS〉經銷商-瑞漢電腦佔盡了區域優勢，一進光華數位新天地，華碩〈ASUS〉顯眼的 logo 映入眼簾使得消費者印象深刻。加上學生在光華商場周邊詢價後，產生疲倦心態，進入光華新天地後，受到華碩經銷商專業級詳實的服務，產生停止詢價及購買之慾望，故在此地點較易售出個人用筆記型電腦。

### • 促銷方案〈promotion〉方面

宏碁〈acer〉經銷商崑崙電腦不惜成本的以「買電腦贈送多樣週邊商品」的促銷方案搶商機。針對此部分華碩〈ASUS〉遜色許多，但經銷商-瑞漢電腦強調，華碩〈ASUS〉電腦產品本身品質極優，完全不需要藉由週邊商品提升產品的附加價值，雖說如此但宏碁〈acer〉經銷商的促銷方式也是不容小覷。

### • 服務〈service〉方面

以三大廠牌比較，華碩〈ASUS〉的售後品質保固最優良，且經銷商的服務態度佳，清楚詳細的為顧客解釋筆電的硬體配備，給予最親切且專業的行銷方式，使得消費著對華碩的產品有良好的印象。目前市面上各大廠牌對個

人用筆記型電腦，超過保固期後皆不具有售後服務，送修及檢查皆須另外收費。若華碩〈ASUS〉能在此方面更加完善的規劃，便可有效吸引更多的學生族群消費。例如：兩年保固期後若學生要進行NB的檢查維修打八折優惠。

綜合以上的因素，以學生的角度購買個人用筆記型電腦，將會以華碩〈ASUS〉電腦產品為第一首選。

## 陸、附錄

### A、惠普〈HP〉、宏碁〈acer〉、華碩〈ASUS〉產品比較

| NB 品牌 |        | 惠普 HP                      | 宏碁 acer                          | 華碩 ASUS                  |
|-------|--------|----------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| 經銷商店名 |        | 茂訊電腦                       | 崑崙電腦                             | 瑞漢電腦                     |
| 產品    | 型號     | Compaq Presario CQ40-411AX | Aspire 4736ZG-432G50Mn           | UX5XXVS94DD 〈UX50〉       |
|       | 處理器    | AMD 〈2.1 GHz〉              | Intel Pentium dual-core 〈2.2GHz〉 | Intel Dual Core 〈2.1GHz〉 |
|       | 作業系統   | windows Vista              | windows Vista / windows 7        | windows Vista            |
|       | 螢幕     | 14.1"                      | LED14"                           | LED 15.6"                |
|       | 獨立顯卡   | 512MB                      | 512MB                            | 512MB                    |
|       | 記憶體    | 2GB                        | 2GB                              | 4GB                      |
|       | 硬碟     | 320GB                      | 500GB                            | 500G                     |
|       | 音效     | SRS 環繞音效                   | 第三代杜比環繞                          | SRS 環繞音效                 |
|       | 待機時間   | 3.5 小時                     | 2.5 小時                           | 8 小時                     |
| 外觀    | 黑色金屬光面 | 立體璨晶黑亮面                    | 光華外觀                             |                          |
| 地點    | 經銷商位置  | 光華數位新天地一樓後方展場              | 光華數位新天地一樓往二樓路口                   | 光華數位新天地進門旁               |
|       | 展場設計   | 擅用空間但產品無依廠牌分區分類            | 清楚的依廠牌分類擺放                       | 擺設簡單,以銷售華碩電腦為主           |
| 價格    | 產品定價   | NT\$23900                  | NT\$27900                        | NT\$27800                |
|       | 促銷價格   | NT\$19999                  | NT\$25500                        | NT\$25000                |
|       | 經銷商價格  | NT\$18000                  | NT\$24000                        | NT\$23000                |
| 服務    | 保固     | HP1+1                      | 兩年〈以出廠日期+3 個月〉                   | 兩年〈以發票為始〉                |
|       | 服務態度   | 服務品質差                      | 親切幽默                             | 專業詳細的解釋                  |
|       | 取貨時間   | 1 小時                       | 0.5                              | 0.5 小時                   |
|       | 其他特色   | 手寫辨識觸控版                    | 平浮式鍵盤                            | 130 萬畫數攝影機               |

## B、經銷商資料

|       |                           |                    |                |
|-------|---------------------------|--------------------|----------------|
| 筆電品牌  | 惠普 HP                     | 宏碁 acer            | 華碩 ASUS        |
| 經銷商店名 | 茂訊電腦                      | 崑崙電腦               | 瑞漢電腦           |
| 業務名稱  | 蔡欣唐                       | 宋勗彰                | 謝裕揚            |
| 服務經驗  | 三個月                       | 一年                 | 十年             |
| 訪查問題  | 參照研究方法                    |                    |                |
| 場查時間  | 2009/11/14 下午 14:30~16:40 |                    |                |
| 門市地點  | 光華數位新天地<br>一樓後方展場         | 光華數位新天地<br>一樓往二樓路口 | 光華數位新天地<br>進門旁 |

## 柒、次級資料

惠普官方網站 <http://www.hp.com/#Product>

宏碁官方網站 <http://www.acer-group.com/public/>

華碩官方網站 <http://asus.com/entryflash.htm>