

## 第二节 分销渠道系统评估

### 考点一 分销渠道差距评估

#### 1.渠道差距的产生:

差距	定义	产生原因
质量感知差距	是指企业不能准确地感知顾客的服务期望	市场调查和分析信息不准确，对顾客期望服务了解的不准确，没做需求分析，顾客需求信息在传递中的改变等
质量标准差距	是指服务提供者制定的服务标准与管理者所认知的顾客期望不一致导致的差距	服务质量计划缺乏高层管理者的有效支持，计划失误或计划程序有误，组织目标不明确，计划管理水平低下等
服务传递差距	是指因为服务生产与传递过程未按照企业所设定的标准进行产生的差距	服务技术和系统无法满足标准的要求；服务质量标准过于复杂和僵硬，缺乏可操作性；员工不赞成该标准，所以不执行；服务质量标准与企业文化不相容；服务运营管理水平低下等

差距	定义	产生原因
市场沟通差距	意味着企业市场宣传中所承诺服务与企业实际提供的服务不同	市场沟通计划与服务运行实际未能很好融合，传统的外部营销与服务运营不协调，组织未能执行宣传中的服务质量标准，企业沟通宣传中存在过度承诺问题等
感知服务差距	是指顾客期望服务和顾客感知或实体体验的服务不一致的情况，这是最主要的差距，是服务质量差距模型的核心，要弥合这一差距，需要对前面4个差距进行弥合	

【例-单选题】服务质量差距模型的核心是（ ）。

- A.质量感知差距
- B.感知服务差距
- C.市场沟通差距
- D.服务传递差距

答案：B

解析：本题考查渠道差距的产生。感知服务差距：是指顾客期望服务和顾客感知或实体体验的服务不一致的情况，这是最主要的差距，是服务质量差距模型的核心，要弥合这一差距，需要对前面4个差距进行弥合。

### 考点二 分销渠道运行绩效评估

#### 1.渠道通畅性评估和渠道覆盖率评估:

渠道通畅性评估	
商品周转速度	是指商品在渠道流通环节停留的时间
货款回收速度	是从资金的角度反映渠道畅通程度的指标，可以用销售回款率表示
销售回款率	公式：销售回款率=实际收到销售款/销售总收入×100%

渠道覆盖率评估	
市场覆盖面	指分销网络终端分销商品所覆盖的地理区域

(绝对指标)	公式: 市场覆盖面=分销网络终端销售区域面积总和-相互重叠销售区域面积总和
市场覆盖率 (相对指标)	指该渠道在一定区域的市场覆盖面积占整个市场面积的比率, 覆盖率越高, 表明网络遍及的市场越广, 空白点越少 公式: 市场覆盖率=渠道市场覆盖面积/市场总面积×100%

2.渠道财务绩效评估 (3 个指标):

渠道财务绩效评估		
分 销 渠 道 费 用 指 标	分销渠道费用额	是指一定时期内分销渠道所发生的各种费用的金额总和
	分销渠道费用率	是指一定时期内, 分销渠道费用额和商品销售额之间的对比关系 公式: 分销渠道费用率=分销渠道费用额/渠道商品销售额×100%
	分销渠道费用率升降程度	公式: 分销渠道费用率升降率=本期分销渠道费用率-上期分销渠道费用率

渠道财务绩效评估		
渠道市场占有率指标	市场占有率	是指本企业商品或服务的销售量(或销售额)在市场同类商品或服务所占的比例, 四种测算方法: ①按总体市场测算——是指一家企业商品和服务的销售量(额)占全行业销售量(额)的比例, 用于衡量其在行业中的地位 ②按目标市场测算——是指一家企业的销售量(额)在其目标市场, 即它所服务的市场中所占的比例 ③按三大竞争者测算——是指一家企业的销售量(额)和市场上最大的三个竞争者的销售总量之比 例如: 一家企业的市场的市场占有率是 30%, 而它的三个最大竞争者的市场占有率分别为 20%、10%、10%, 则该企业的相对市场占有率是 $30\% \div 40\% \times 100\% = 75\%$ ④按最大竞争者测算——是指一家企业的销售量与市场上最大竞争者的销售量之比, 若高于 1, 则表明该企业是这一市场的领袖

渠道财务绩效评估		
渠道市场占有率指标	渠道市场占有率	是指在一定时期内某渠道分销商品的销售额占该商品同期销售总额的比例 公式: 渠道市场占有率=某渠道分销商品销售额/该商品同期销售总额×100%

渠道财务绩效评估		
渠 道 盈 利 能 力 指 标	渠道销售增长率	渠道销售增长率=本期销售增长额/上期销售总额×100%= (本期销售额-上期销售额) / 上期销售总额×100%
	渠道销售利润率	渠道销售利润率=渠道利润额/渠道商品销售额×100%
	渠道费用利润率	渠道费用利润率=渠道利润额/分销渠道费用×100%

	渠道资产利润率	渠道资产利润率=渠道利润额/渠道资产占用额×100%
--	---------	----------------------------

**【例-单选题】**某企业今年销售额为 9000 万元，去年销售额为 6000 万元，则该企业的渠道销售增长率为（ ）。

- A.20%
- B.30%
- C.50%
- D.200%

**答案： C**

**解析：** 本题考查渠道财务评估的渠道盈利能力指标。渠道销售增长率：渠道销售增长率=本年销售增长额/上年销售总额×100%=（本年销售额-上年销售额）/上年销售总额×100%。