



Słowa-kлючe do wykładu „**Marketing: relacje z klientami**”

dr Anetta Pukas

Wrocław, dnia 4 kwietnia 2016 r.

MARKETING - wszystkie decyzje przedsiębiorstwa związane z tworzeniem oferty rynkowej. Działanie na rynku z sukcesem.

MARKETING RELACJI - to tworzenie, utrzymywanie i wzbogacanie relacji z klientem. Pozyskanie nowego klienta, stanowi jedynie pierwszy krok w procesie marketingu.

RELACJA Z KLIENTEM - to długotrwały i rozwijający się proces będący następstwem wcześniejszej, pojedynczej transakcji, sprzyjający wzajemnie korzystnym wielokrotnym aktom sprzedaży.

SATYSFAKCJA KLIENTA - zadowolenie klienta z zakupu, korzystania i posiadania konkretnego produktu lub usługi.

LOJALNOŚĆ KLIENTA - klient emocjonalnie identyfikuje się z marką.

CROSS SELLING – sprzedaż krzyżowa – sprzedaż dodatkowych, uzupełniających, komplementarnych produktów.

UP SELLING – wyższa sprzedaż tego samego produktu.