

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcý



Marketing: relacje z klientami

dr Urszula Widelska

(Wyższa Szkoła Informatyki i Przedsiębiorczości w Łomży)

Politechnika Białostocka
Wydział Inżynierii Zarządzania
 18 czerwca 2020 r.

Organizatorzy



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

1

Kim jest klient?



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

2

Kim jest klient



osoba kupująca coś w sklepie, korzystająca z usług banku, adwokata itp. lub załatwiająca sprawę w jakiejś instytucji (wg Słownika Języka Polskiego)



Kim jest zadowolony klient?



Zadowolony klient to taki, którego potrzeby zostały w pełni zaspokojone



Korzyści zadowolenia klienta



- Usatysfakcjonowani Klienci są bardziej lojalni
- Koszt pozyskania lojalności aktualnego Klienta jest około pięciokrotnie niższy od pozyskania nowego
- Jeden niezadowolony Klient przekazuje te informacje średnio 9 osobom, ma on zatem destruktywny wpływ na wizerunek firmy
- Zadowolony Klient przekazuje pozytywne opinie około trzem osobom - jest więc najbardziej wiarygodną reklamą
- Koszt odzyskania niezadowolonego Klienta, który zrezygnował z naszych usług jest 20-krotnie wyższy od pozyskania nowego Klienta



Czym jest relacja z klientem



Relacja z klientem – to trwały i zyskowy związek z klientem

Na czym polega budowanie relacji z klientem:

- Być w umyśle klienta
- Być w sercu klienta
- Być w kieszeni klienta



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

7

Zasada „2 winners”



Download from
Dreamstime.com

60880765
Anatoly Masternikov | Dreamstime.com

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

8

Co trzeba zrobić, żeby odnieść sukces w sprzedaży?



Mieć wiedzę o rynku i potrzebach klienta.
 Mieć odwagę.
 Być empatycznym.
 Wyrażać pozytywne emocje.
 Dążyć do doskonałości.
 Być cierpliwym.
WYRÓŻNIAĆ SIĘ.
 Umieć rozmawiać z klientem.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

9

CO ZNACZY SUKCES SPRZEDAŻY CZYLI NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE SIĘ PRODUKTY NA ŚWIECIE

Na świecie wypija się średnio 1,8 mld porcji (puszek, butelek, szklanek) tego popularnego napoju dziennie. To oznacza, że 2 na 8 osób piją ten napój codziennie.



10

**CO ZNACZY SUKCES
SPRZEDAŻY CZYLI
NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE SIĘ
PRODUKTY NA ŚWIECIE**

*W samych Stanach
Zjednoczonych sprzedaje
średnio 633 miliony paczek
chipsów rocznie. Herman Lay
otworzył firmę handlującą
przekąskami w 1932 r.*



11

**NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE
SIĘ PRODUKTY NA
ŚWIECIE**

*Od roku 1995 r. na świecie
sprzedano już 344 miliony
konsol. Wągowo jest to
równowartość dwóch mostów
Golden Gate.*



12

**NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE
SIĘ PRODUKTY NA
ŚWIECIE**

Od debiutu na rynku w 1966 r. sprzedano się 40,7 mln samochodów Toyota w tym modelu. Producent aut niedawno ogłosił, że tylko w 2013 r. 1,2 mln Corolli znalazło swoich nabywców



13

**NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE SIĘ
PRODUKTY NA ŚWIECIE**

Od 2010 r. sprzedano się już 211 mln tabletów firmy Apple. Mimo iż traci udziały na rzecz koreańskiego konkurenta – firmy Samsung, iPad wciąż dominuje na rynku. Według firmy badawczej IDC w pierwszym kwartale 2014 r. 32,5 proc. wszystkich sprzedanych na świecie tabletów było opatrzone logiem w kształcie jabłka.



14

**NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE
SIĘ PRODUKTY NA
ŚWIECIE**

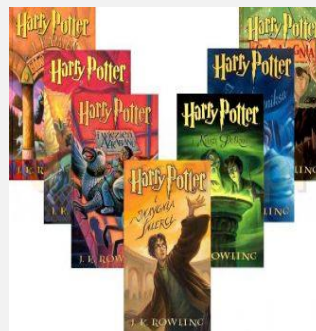
*Od debiutu albumu w 1982 r.
sprzedał się on już w 70 mln
egzemplarzy. To wyliczenia portalu
michaeljackson.com należącego do
Sony Music. Według innych źródeł
mogło się sprzedać nawet 40 mln
więcej.*



15

**NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE
SIĘ PRODUKTY NA
ŚWIECIE**

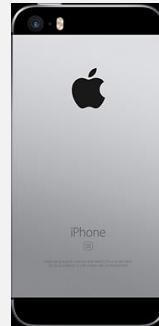
*Od debiutu w 1997 r.
sprzedało się 450 mln książek
w 73 wersjach językowych o
przygodach chłopca-
czarodzieja półkrwi.*



16

NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE SIĘ PRODUKTY NA ŚWIECIE

Aż 516 milionów smartfonów firmy Apple sprzedało się od 2007 r. Według danych firmy Counterpoint Technology Research, w lutym tego roku iPhone 5S i % C były najlepiej sprzedającymi się smartfonami na świecie, dalekie trzecie miejsce przypadło Samsungowi Galaxy S4.



17

NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE SIĘ PRODUKTY NA ŚWIECIE

Od debiutu w 1980 r. sprzedało się 350 mln tych kolorowych kostek. To aż 35 razy więcej niż wynosi liczba ludności Węgier, kraju pochodzenia najpopularniejszej zabawki na świecie. Erno Rubik, węgierski profesor architektury, wymyślił ją by nauczyć swoich studentów geometrii.

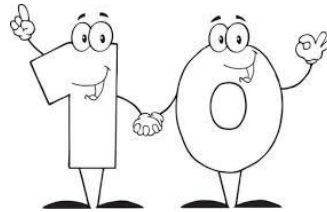


18

Zadanie do wykonania



Co zrobić, aby klient nie odszedł do konkurencji? Znajdźmy 10 sposobów na to, jak utrzymać klienta i zbudować z nim długookresowe relacje



Podyskutujmy 😊

