

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



MARKETING

Marketing: relacje z klientami

dr Anetta Pukas

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

4 kwietnia 2016 r.

Organizatorzy



MARKETING

Wszystkie decyzje przedsiębiorstwa związane z tworzeniem oferty rynkowej. Działanie na rynku z sukcesem.

Co to jest oferta?



KTÓRĄ OFERTĘ KUPICIE? KTÓRA OFERTA JEST LEPSZA?





SUPER OFERTA!

DLA KLIENTA

Dająca
SATYSFAKCJĘ



**DLA
PRZEDSIĘBIORSTWA**

Przynosząca zyski



CO JEST KLUCZEM DO SUKCESU RYNKOWEGO PRZEDSIĘBIORSTWA?



KLIENCI!!!!



Dołącz do grona naszych klientów!!!

DLACZEGO PRZEDSIĘBIORSTWO POWINNO BUDOWAĆ DOBRE RELACJE Z KLIENTAMI?



DROGA DO SUKCESU PRZEDSIĘBIORSTWA

SUKCES!



SATYSFAKCJA KLIENTA



Zadowolenie klienta z zakupu, korzystania i posiadania konkretnego produktu lub usługi.

JAKIE MOGĄ BYĆ ŹRÓDŁA SATYSFAKCJI KLIENTÓW?



CO TO JEST LOJALNOŚĆ KLIENTÓW???

- Klient wraca, kupuje 2, 3, 4.....raz
- Klient kupuje coraz więcej
- Klient kupuje dodatkowe produkty
- Klient poleca firmę/markę/produkt innym klientom
- Klient ma zaufanie do firmy/marki/produktu
- Klient emocjonalnie identyfikuje się z marką



JAK ZATRZYMAĆ KLIENTÓW NA DŁUŻEJ?



SPOSOBY NA ZBUDOWANIE RELACJI Z KLIENTAMI

1. Zdobywanie wiedzy o klientach (oprogramowanie CRM)



2. Personalizacja oferty, personalizacja kontaktu



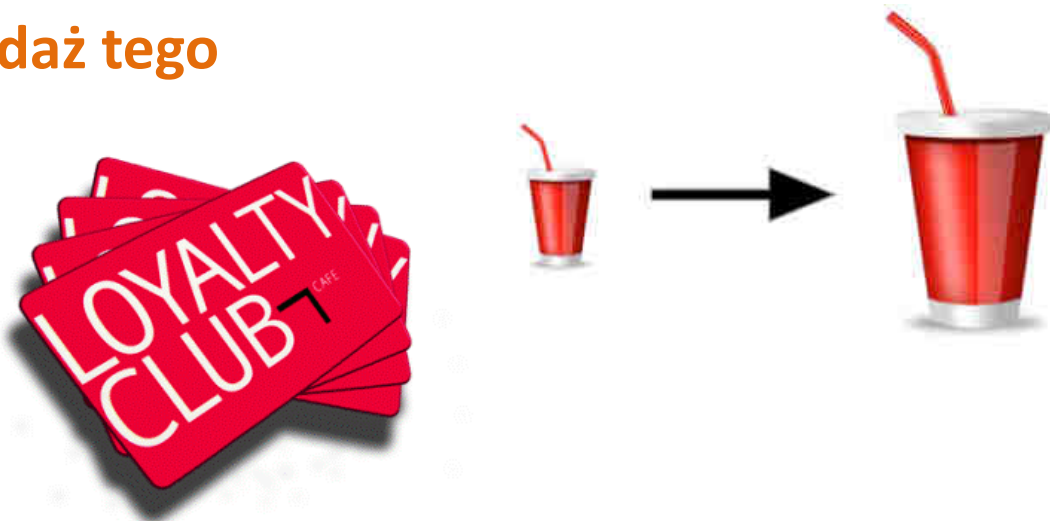
SPOSOBY NA ZBUDOWANIE RELACJI Z KLIENTAMI – c.d.

3. *cross selling* – sprzedaż krzyżowa

– sprzedaż dodatkowych, uzupełniających, komplementarnych produktów



4. *up selling* – wyższa sprzedaż tego samego produktu



5. programy lojalnościowe

WARSZTATY



Jak budować satysfakcję klientów?

- *w pizzerii,*
- *u fryzjera,*
- *w sklepie odzieżowym,*
- *w supermarkecie,*
- *w sklepie z zabawkami,*
- *w banku,*
- *w biurze podróży.*

