

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Marketing: relacje z klientami
Istota marketingu i relacji z klientami
dr Tymoteusz Doligalski

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie
20 listopada 2012 r.

Organizatorzy



Partner strategiczny



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL



Istota marketingu i relacji z klientami
Tymoteusz Doligalski

Czym jest marketing?



Marketing jest funkcją organizacyjną i wiązką procesów **tworzenia, komunikowania i dostarczania wartości klientom** oraz zarządzania relacjami z klientami w sposób generujący **korzyści dla organizacji i jej interesariuszy**.

Source: American Marketing Association, <http://www.marketingpower.com/content21257.php>

Marketing to działania firmy zmierzające do zaspokojenia potrzeb klientów, dzięki czemu firma odnosi zyski.

Jakie są narzędzia marketingu?



- **Produkt, usługi, ...**

- **Komunikacja (promocja)**

- **Cena**

- **Dystrybucja**

Produkt



Komunikacja (promocja)

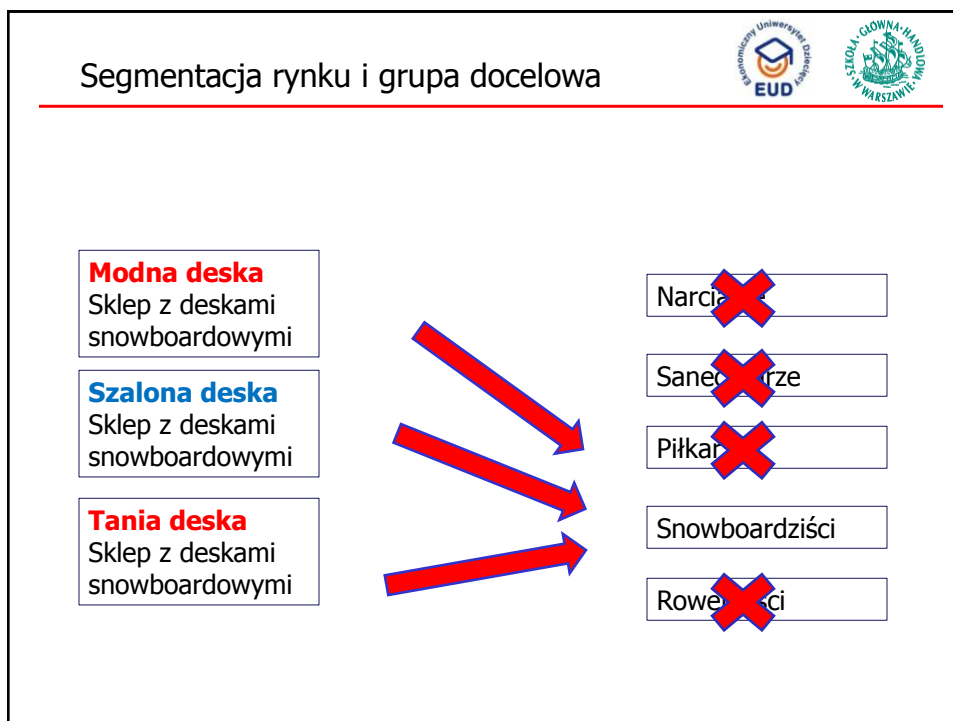
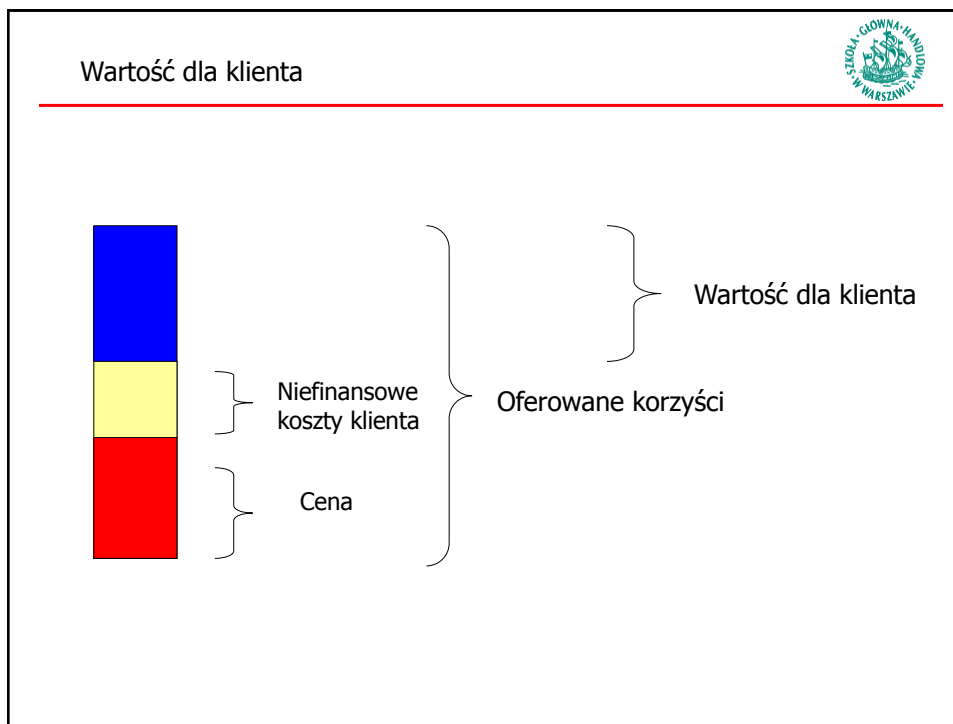


Cena



Dystrybucja







Czym jest marka?



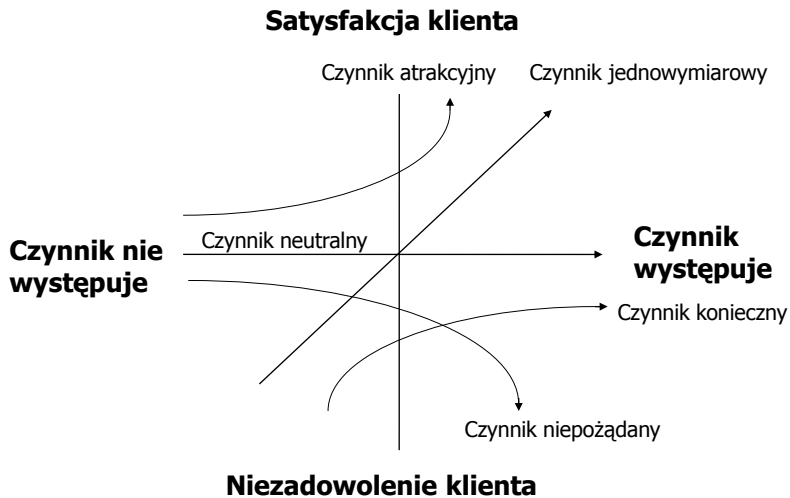



Czym są relacje z klientami?

1. Marzec 2009 – Franek idzie kupić deskę	0 zł
2. Listopad 2009 – Franek kupuje deskę	1000 zł
3. Luty 2010 – Franek dopytuje się jak przypiąć wiązania	0 zł
4. Marzec 2010 – Franek kupuje kask	150 zł
5. Listopada 2010 – Franek przychodzi z Ziemowitem	0 zł
6. Grudzień 2010 – Ziemowit kupuje deskę	1100 zł
7. Luty 2011 – Ziemowit przyprowadza Wiktorię, która kupuje deskę	900 zł
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">Suma = 3150 zł</div>	

Czym jest satysfakcja klientów?



Jak budować satysfakcję klientów?



- Cecha konieczna – bez niej klient będzie niezadowolony, jeżeli ta cecha występuje to klient jest neutralny
- Cecha niepożądana – jeżeli występuje to klient jest niezadowolony
- Cecha atrakcyjna – jeżeli występuje to klient jest bardzo zadowolony
- Cecha jednowymiarowa – jeżeli występuje to klient jest zadowolony, jeżeli jej nie ma to jest niezadowolony
- Cecha neutralna nie ma wpływu na satysfakcję klienta

Przypadki do rozwiązania



1. Sklepik szkolny
2. Telewizja z programami edukacyjnymi
3. Młodzieżowe biuro podróży 'Poznaj Polskę'
4. Wypożyczalnia rowerów górskich
5. Stołówka szkolna



Dziękuję za uwagę