

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



## Marketing: relacje z klientami Istota marketingu i relacji z klientami

dr Mirosława Malinowska

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach  
24 październik 2011 r.

Organizatorzy



Partner strategiczny

**NBP**  
Narodowy Bank Polski

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

### PYTANIA NA DZISIEJSZY WIECZÓR...

- Czym jest marketing?
- Co firmy oferują klientom?
- Czy należy rozwijać relacje z klientami?



## Czym jest marketing?



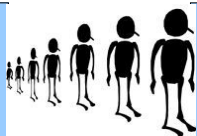
## CZYM JEST MARKETING?

- Spełnienie życzeń i pragnień konsumentów z zyskiem
- Rozpoznanie i zaspokojenie potrzeb klientów



## TENDENCJE W ROZWOJU MARKETINGU...

WCZORAJ



**MARKETING MASOWY**  
Wszyscy klienci traktowani są w taki sam sposób

DZISIAJ



**MARKETING WYSPECJALIZOWANY**  
Rynek podzielony na segmenty

JUTRO



**MARKETING ZINDYWIDUALIZOWANY**  
Oferta dostosowana do potrzeb indywidualnego klienta

## MARKETING RELACYJNY...



tworzenie, utrzymywanie  
i wzbogacanie  
relacji/kontaktów  
z klientem.

?

## Co firmy oferują klientom?

Korzyści



Zadowolenie

Spełnienie oczekiwań



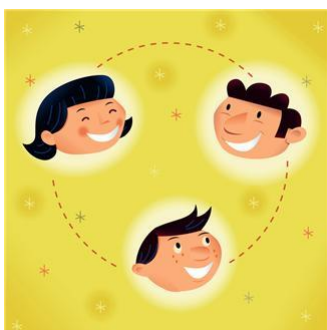
## Jak firmy budują relacje z klientami?

- Jakość
- Cechy produktu
- Design
- Opakowanie
- Obsługa klienta
- Cena
- Dostępność
- Promocja
- Komunikacja
- Rozwiązywanie reklamacji



## CZY WARTO ROZWIJAĆ RELACJE Z KLIENTAMI?

TAK



- Lepsze zrozumienie potrzeb klientów
- Lepsze dopasowanie oferty do potrzeb klientów
- Budowanie zadowolenia klientów
- Budowanie lojalności klientów
- Budowanie pozytywnego wizerunku firmy i jej oferty
- Budowanie przewagi konkurencyjnej

## Warsztat: Jak budować satysfakcję klientów?



Testujcie nabywcami  
 użytkownikami roweru  
 Pytanie

- Co firma może zrobić, aby Was zadowolić?
- Rozważcie działania firmy:
  - przed zakupem,
  - w trakcie zakupu,
  - po zakupie.