

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Spotkanie II. Marketing: relacje z klientami

Istota marketingu i relacji z klientami. Czym jest marketing? Co firmy oferują klientom? Czy należy rozwijać relacje z klientami?

Hubert Ochmański

Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie

16 października 2014 r.

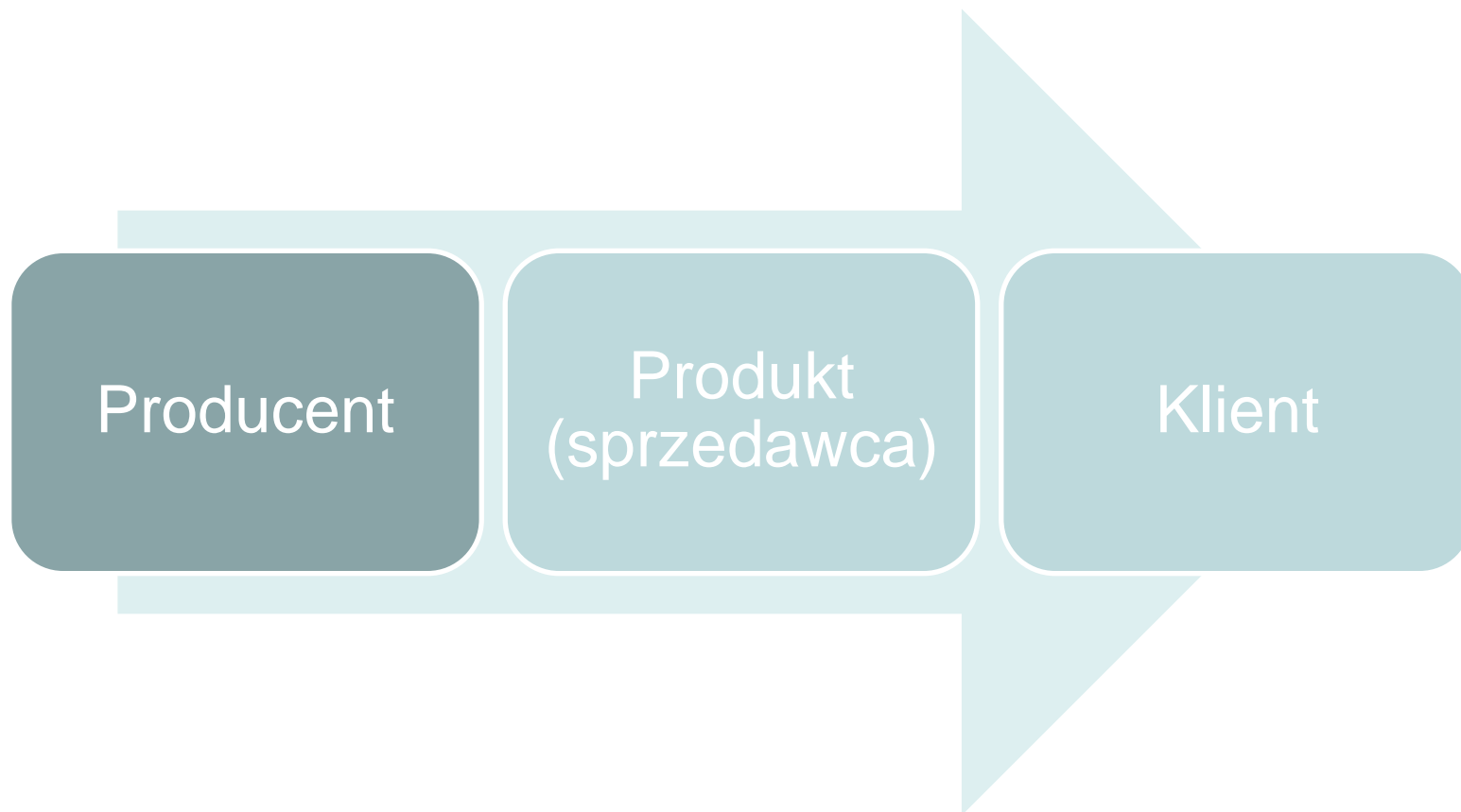
Organizatorzy



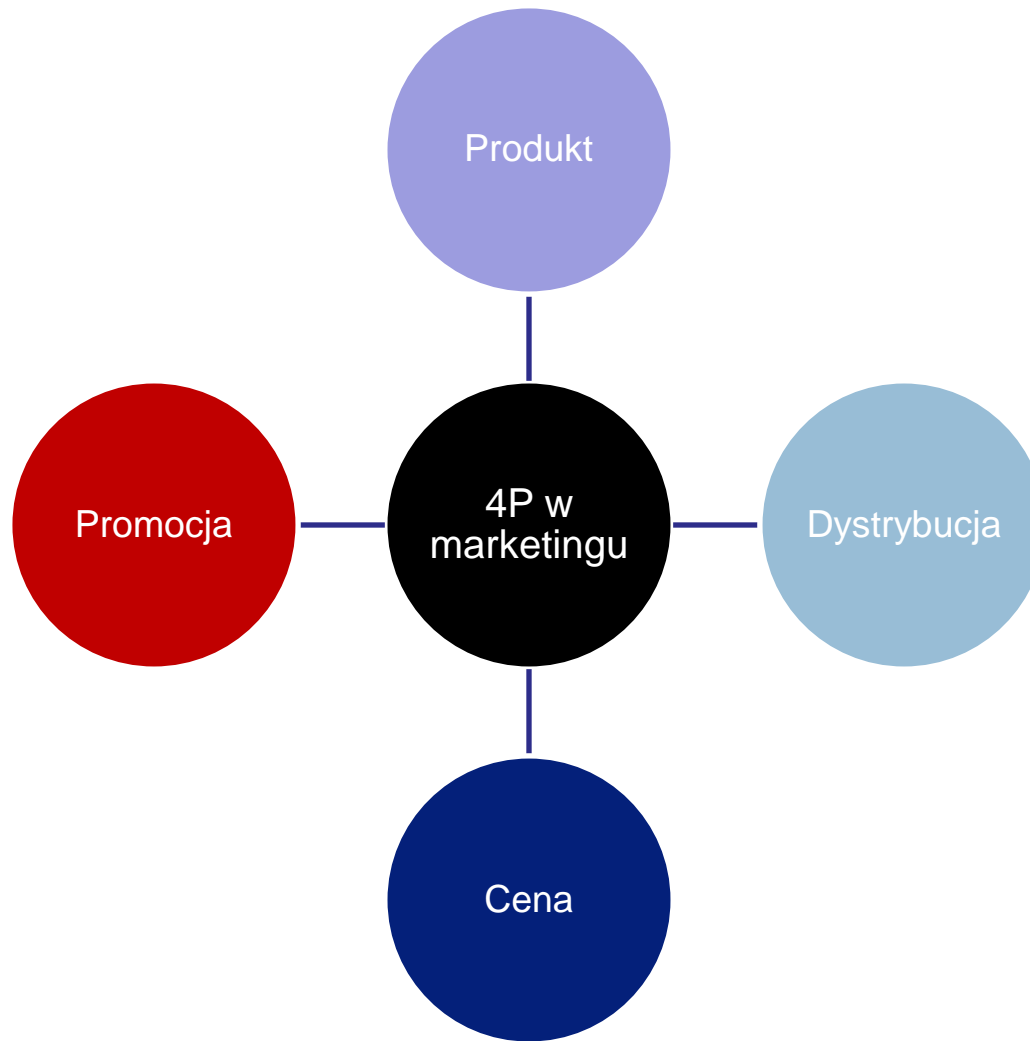
Marketing

Marketing - co to w ogóle jest?

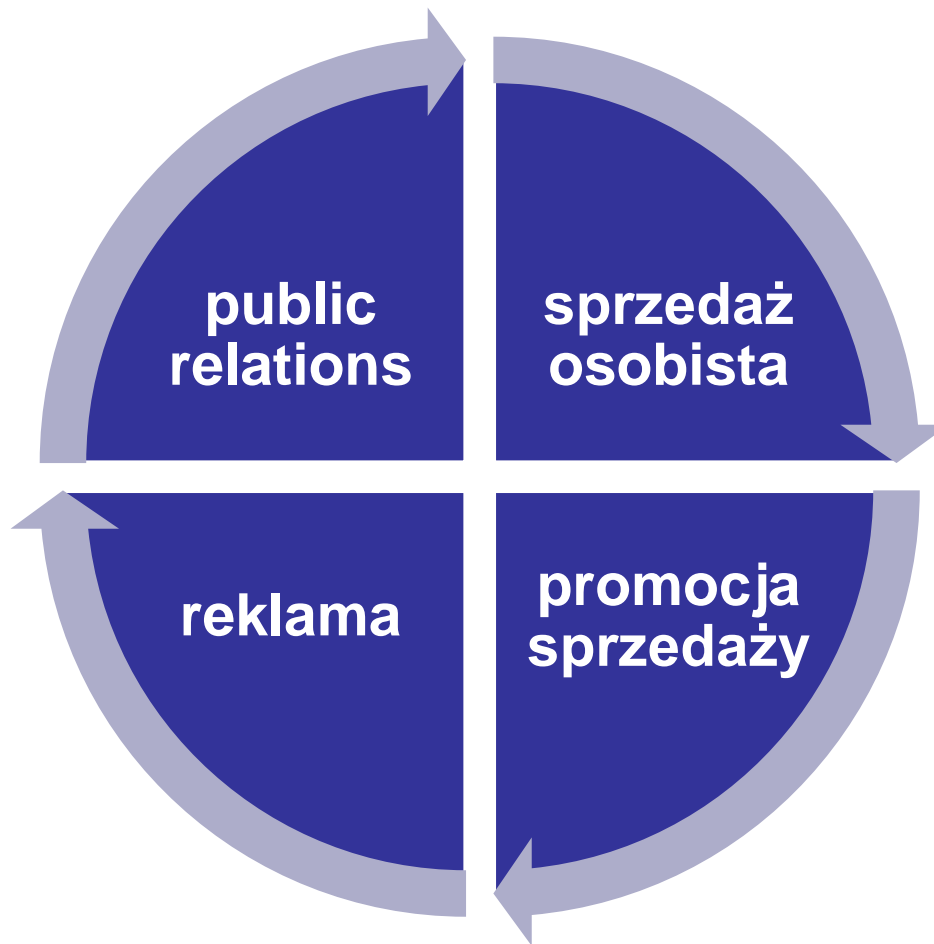
Istota marketingu



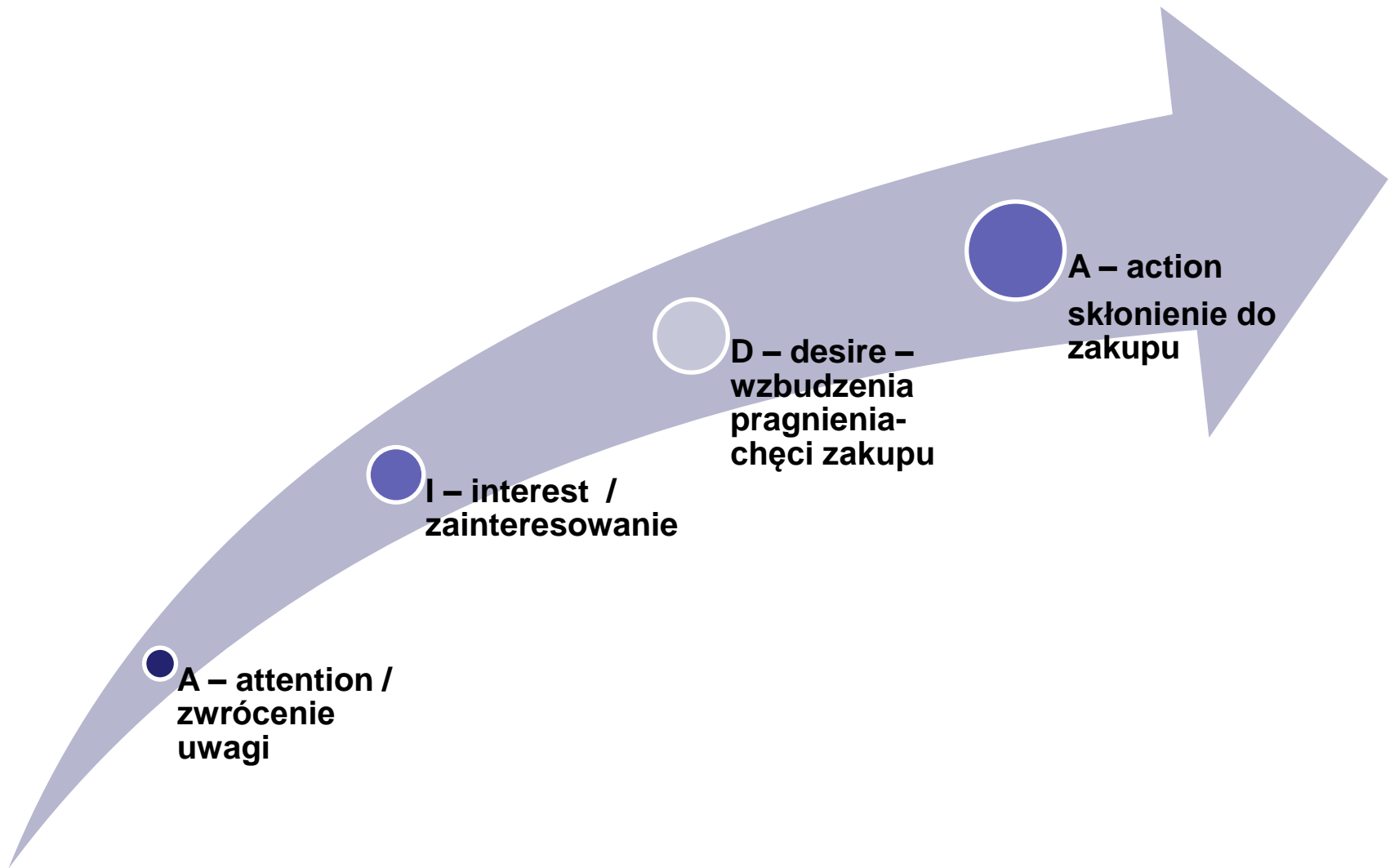
Koncepcja 4P w marketingu



Elementy promocji



Model AIDA - funkcja reklamy



Cele marketingu

Główne cele marketingu w firmie:

- Zaspokajanie potrzeb klientów
 - Tworzenie relacji z klientami
- Dotarcie do klientów z oferowanym produktem
 - Tworzenie przewagi na konkurencją

Produkty...

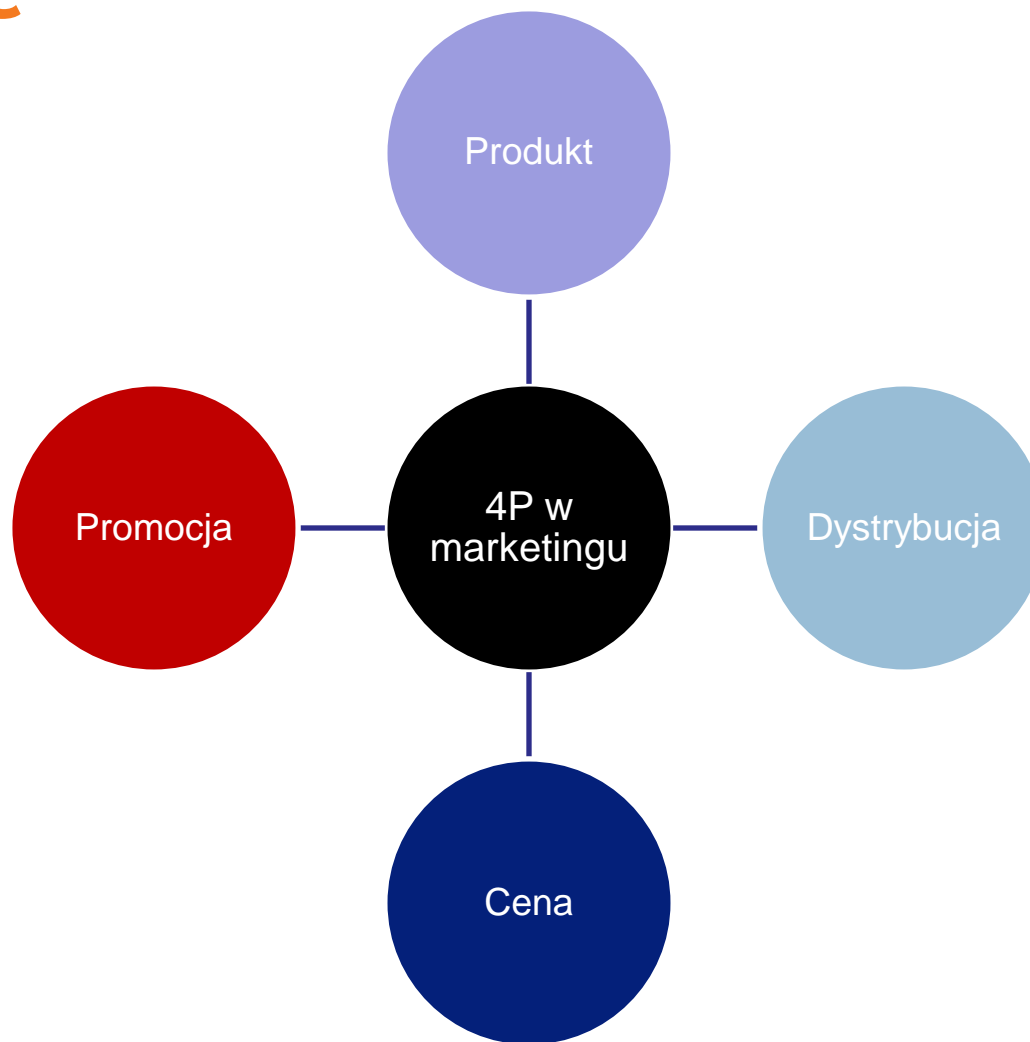
The advertisement features a central image of a 7UP Smak Mojito bottle and two glasses filled with the drink, garnished with lemons and mint, on a wooden table. The background is a bright green gradient with a sunburst effect. The text 'nowość' (new) is in red, and 'Smak Mojito' is in a stylized green font. The 7UP logo is prominent. A blue banner at the bottom right of the image contains the text: 'OTWÓRZ SIĘ NA NOWY SMAK 7UP MOJITO'. The left side of the ad has a blue vertical bar with the Pepsi logo and a menu icon. The right side has a blue vertical bar with a Facebook icon and some partially visible text: 'CO B...', 'JEST', 'MIC...', '27.0...', and '18:46'. Below the main image is a blue bar with a white arrow pointing left and a can of Pepsi.

Źródło: www.pepsi.pl / 14 10 2014

Produkty...

Jest produkt... ale jak dotrzeć do klienta?

Koncepcja 4P w marketingu raz jeszcze



Formy dotarcia do klientów

AUDYCJA ZAWIERA LOKOWANIE PRODUKTU

AUDYCJA ZAWIERAŁA LOKOWANIE PRODUKTU

Product placement w programie TV



Źródło: http://api.ning.com/files/ztGc8btoxWzpbr3Wi6nDQz78GNxvJWUSGmfos85ljWM_/americanidol503.jpg

Reklama w Internecie



Lubię to! 194 tys.



Gazeta Praca Domiporta Wyborcza.pl TOK FM

Program TV VOD Horoskopy Wyniki Lotto Alert24

2GB 4G LTE INTERNET
SMS BEZ LIMITU
100 MINUT
TYLKO **19^{zł}**

Virgin mobile

ZAWSZE ZA FREE

f w t ask

NA KARTĘ

SPRAWDŹ TERAZ >

Źródło: www.gazeta.pl / 14 10 2014

Organizowanie konferencji



Źródło: <http://www.kongresprofesjonalistowit.pl/aktualnosci/podsumowanie-ii-kongresu-profesjonalistow-it,45.html> /
14 10 2014

Merchandising



Źródło: http://www.cooperbooth.com/images/sized/uploads/images/Store_Interior-596x334.jpg / 14 10 2014

Dlaczego warto rozwijać relacje z klientami?

Trudniej niż zatrzymać klienta jest go pozyskać

Marketing

**Czy marketing jest potrzebny firmom?
Dlaczego?**

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Warsztat:
Jak budować satysfakcję klientów?

Hubert Ochmański

Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie
16 października 2014 r.

Organizatorzy



Praca w grupach:

Wyobraźcie sobie sytuację gdy wyszliście ze sklepu niezadowoleni oraz taką, gdy wyszliście ucieszeni.

Wypiszcie to, co Waszym zdaniem było powodem zadowolenia i złości.