

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Marketing

Budowanie relacji z klientem

Dr Iwona Czerska

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
17 listopada 2025 r.





Moja ulubiona marka



- [Mentimeter](#)

Za co lubię moją markę?



Co firmy naprawdę „oferują” swoim klientom?

- doświadczenia
- emocje
- wartości
- czas
- wygodę
- zaufanie
- personalizację
- współtworzenie
- edukację
- wartościowe treści
- społeczność



-
- value
needs
care
clientèle
poll top
choice
tried and tested
statutory rights
product
customer
100%
price business assured
right effectiveness opinion smile
service
service with a smile
excellence
like assistance norms
quality service
guaranteed
advice response time
solutions first
at your service
now client
company label
loyalty law
survey
operations
quality guarantee
respect
testimonials
customer service
excellent
prize tick
quality
recommend
purchase money back guarantee
publicity good
efficiency pr
control
standards
marketing

Jak marki rozmawiają z klientami?

- ✓ social media
- ✓ newsletter
- ✓ aplikacje
- ✓ czaty
- ✓ eventy
- ✓ pakowanie
- ✓ obsługa posprzedażowa



W jaki sposób rozwijać relacje z klientami?

- ❖ słuchać klienta
- ❖ szanować czas klienta
- ❖ podchodzić do każdego klienta indywidualnie
- ❖ poznać potrzeby i oczekiwania klienta
- ❖ wykazać się wiedzą na dany temat
- ❖ oferować pomoc w rozwiązywaniu problemu
- ❖ być życzliwym
- ❖ być kompetentnym
- ❖ być wiarygodnym
- ❖ myśleć długofalowo
- ❖ reagować na informację zwrotną od klienta



Emocje po zakupie



Jak firmy mogą sobie radzić z dysonansem pozakupowym?

- ❖ Bezproblemowe zwroty i wymiany: jasne zasady, darmowa etykieta, długi termin, paczkomaty
- ❖ Gwarancja: wydłużona gwarancja
- ❖ Dostępne wsparcie: czat/telefon, kompetentna obsługa
- ❖ Rekompensata: gratis, możliwość skorzystania ze zniżki przy kolejnych zakupach



A teraz ...

Kahoot!



[Wybierz tryb gry — Kahoot!](#)

Zadanie warsztatowe: Jak budować relację z klientami?



Jesteście zespołem pracującym w agencji marketingowej. Dostaliście zlecenie zorganizowania prezentacji **nowych butów sportowych**. Aby prezentacja się udała i potencjalni klienci byli zadowoleni, musicie wykonać następujące etapy:

- ☐ Dokładnie omówić produkt, jego cechy i zalety.
- ☐ Przedstawić korzyści, jakie osiągnie klient dzięki nowemu produktowi.
- ☐ **Co jeszcze możecie zrobić, aby przyciągnąć uwagę klientów podczas prezentacji?**
- ☐ **W jaki sposób zbudujecie z nimi relację?**
- ☐ **Co możecie zrobić, aby klienci nie tylko byli zadowoleni, ale wręcz zachwyceni?**



Koniec zajęć



Dziękuję za uwagę