

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Marketing: relacje z klientami

Piotr Kasprzak

Politechnika Gdańska
Data: 16 grudnia 2021r.



Dzisiejszy temat

Marketing ...
Jak myślicie:

Czym jest **marketing**? **Z czym kojarzycie to pojęcie?**

Czy marketing jest ważny? Jeśli **TAK**, to dlaczego?



Marketing... co to takiego?



Marketing jest koncepcją zarządzania organizacją lub przedsiębiorstwem.

Marketing zakłada dostosowanie organizacji lub firmy do potrzeb rynku i konsumenta w zakresie realizacji przyjętych **celów ekonomicznych oraz społecznych.**

Jakie to mogą być cele – ekonomiczne i społeczne?



Obecnie rynek cechuje się ostrą konkurencją, nadwyżką podaży dóbr i usług nad realnym popytem odbiorców oraz rosnącymi ich wymaganiami w zakresie jakości oferty i obsługi. Problemem ogólnie stało się nie tyle wytwarzanie produktów, ile ich sprzedaż z zyskiem, a więc pozyskanie i utrzymanie nabywców

Czym jest marketing?



Marketing jest to sposób działania i zarządzania w firmie zorientowany na **rynek** i **klienta**.

Są to czynności, które wspierają sprzedaż wyrobów i usług. Wykonywane są różnymi metodami i technikami.

Sformułowanie **marketing** pojawił się po raz pierwszy w Stanach Zjednoczonych.



Philip Kotler o marketingu:

Jest to *nauka* i sztuka badania, *tworzenia* i *oferowania* z zyskiem *produktów* posiadających wartość dla klienta w celu zaspokojenia potrzeb rynku docelowego.

Określa, które *segmenty rynku*, przedsiębiorstwo może najlepiej zaspokoić oraz projektuje i promuje produkty i usługi.”



Marketing

prowadzenie badań i analiza otoczenia

wsparcie sprzedaży

reklama

promocja produktów

kreowanie potrzeb

dbałość o markę przedsiębiorstwa

budowanie odpowiedniego wizerunku przedsiębiorstwa

dążenie do usatysfakcjonowania partnera wymiany



Koncepcja 4P

produkt (ang. product)

aby był dobrej jakości i zaspokajał potrzeby klientów

dystrybucja (ang. place)

dotyczy rozmieszczenia produktów na rynku i sprzedaży

cena (ang. price)

taka, aby była zachowana konkurencyjność ceny i kosztów, wprowadzenie rabatów i upustów

promocja (ang. promotion)

do której zaliczamy reklamę, dobre stosunki między przedsiębiorstwem a otoczeniem, sprzedaż osobistą



Marketing internetowy

Wróćmy do Internetu?

Jak można wykorzystać
Internet w
marketingu?

Czym może być
marketing
internetowy?



Przedsiębiorstwo - co to takiego? Na czym zależy przedsiębiorcy?

Każdej firmie **zależy** na **pozyskaniu** nowych klientów. Jednakże w biznesie ważniejsze jest także pozyskanie klientów **stałych** i **lojalnych**.

Nie jest to jednak możliwe bez stworzenia między firmą a klientami długotrwałych relacji, które byłyby oparte na **wzajemnym zaufaniu**.



Jakie inne metody znacie by zachęcić kogoś do produktu?



Zastanówcie się jak można zachęcić kogoś do produktu lub usług?
Czy zastanawiałeś się kiedyś co może **zniechęcić** do danej firmy lub konkretnego **produktu**?

Zastanówcie się jak można zachęcić kogoś do pozostania z daną firmą? Jakich metod używają przedsiębiorstwa by klienci do nich wracali?

Jak firmy mogą „zabiegać” o klientów?

Jak myślicie, **jakie są sposoby na pozyskiwanie klientów?**

Czy należy **rozwijać relacje z klientami?**

Jak **utrzymać lojalnych klientów przy sobie?**



Jedną z metod jest reklama...

Rzymianie chcąc zawiadomić o walkach gladiatorów, wypisywali zawiadomienia na murach.

Z kolei **Fenicjanie** malowali na dużych skałach wzdłuż tras parad czerwoną lub czarną farbą, obrazy reklamujące ich towary. Stosowali taką formę powiadomień publikując też ogłoszenia urzędowe, a później prywatne. W ten sposób powoli rodziła się reklama.

Sam termin reklama pochodzi od łacińskich słów *reklamo, reclamare, reclamavi, reclamatum*, oznaczających **głośne nawoływanie, hałasowanie, krzyczenie, wzywanie czy przywoływanie.**



Internet

Internet to narzędzie, dzięki któremu zmiany zachodzą bardzo dynamicznie a wymiana informacji, rozrywka, zakupy, bankowość dostępne są praktycznie całą dobę.

Kupić można wszystko, zawrzeć umowę ubezpieczeniową, założyć konto bankowe - wszystko w Internecie bez biegania po mieście, bez stania w kolejkach, nie martwiąc się o godziny otwarcia placówek handlowych czy usługowych.

ZASTANÓWMY SIĘ: Na co zwrócić uwagę wykorzystując możliwości jakie daje sieć Internet?



Internet - szanse i zagrożenia

SZANSE/ZALETY

ZAGROŻENIA/WADY

+

-



Internet w biznesie

Na początek wprowadźmy kilka podstawowych pojęć związanych z zastosowaniem Internetu w przedsiębiorstwie:

e-biznes: to biznes wykorzystujący Internet.

e-commerce lub **e-handel:** jeden z elementów e-biznesu, handel za pomocą sieci.

e-marketing: inny element e-biznesu, marketing przy wykorzystaniu Internetu, np. **kampanie promocyjne online**, **promocja poprzez pocztę elektroniczną**, **programy lojalnościowe dla klientów**, , pozycjonowanie stron i wiele innych technik i narzędzi.



Marketing internetowy...

forma marketingu, używająca jako medium Internetu i strony WWW.

Służy do przesłania informacji marketingowej i **pozyskania klientów**.

Przykłady marketingu internetowego to przede wszystkim różne formy reklamy:

- strony rezultatów wyszukiwarki,
- baner,
- reklamy multimedialne,
- reklamy serwisów społecznościowych,
- ogłoszenia reklamowe w Internecie,
- e-mail marketing, łącznie z e-mail spam.





22 serwisy społecznościowe, z których korzyst...
socialpress.pl



15 najpopularniejszych portali społecznościow...
socialpress.pl



Serwisy społecznościowe - ranki...
poradnikprzedsiobrycy.pl



Nie tylko Google+. Te serwisy społecznościowe już od na...
spidersweb.pl



Serwisy społecznościowe z perspektywy nastolatka - L...
medium.com



Serwisy społecznościowe - Szkolne Blogi
szkolneblogi.pl



Co zamiast Facebooka? Na...
pomoc.home.pl



Serwisy społecznościowe - r...
poradnikprzedsiobrycy.pl



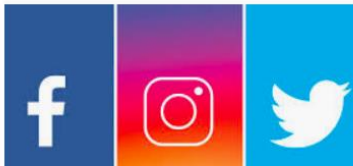
Portale społecznościowe wzmocnieniem pozycji...
lowicz24.eu



Serwisy społecznościowe -...
poradnikprzedsiobrycy.pl



Jaką rolę odgrywają portale społeczno...
medialna-papka.pl



Z czym kojarzą wam się pojęcia...?



Handel elektroniczny

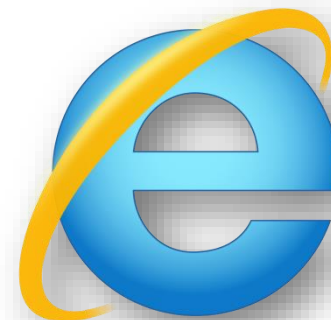
Aukcje internetowe

Internetowa bankowość

Systemy rezerwacji

Media społecznościowe

Vlog/wideo w internecie



www.artefakt.pl › blog › sem › 9-pomyslow-na-promo... ▼

Pomysły na promocję firmy w internecie – strony internetowe ...

Przejdź do sekcji **Aktywna** działalność w wybranych social media - **Aktywna** działalność w wybranych social media. Social media to kolejne medium, za ...

www.grupa-tense.pl › Blog › Reklama ▼

10 skutecznych sposobów na reklamę firmy w Google i nie tylko

2 sie 2019 - Efektywna reklama **internetowa** firmy pozwala w krótkim czasie ... bez nieustannego dostępu do social media, śledzenia **aktywności** swoich ...

★★★★★ Ocena: 4,7 - 51 głosów

www.ark-doradztwo.pl › czytelnia › zadbać-o-rozpozn... ▼

Jak zadbać o rozpoznawalność firmy w Internecie ...

17 lip 2017 - Promowanie **firmy** na darmowych portalach ogłoszeniowych to przeżytek. Dobrze zaprojektowana strona **internetowa**, **aktywność** w mediach ...

widoczni.com › Blog ▼

9 działań, dzięki którym wypromujesz firmę w sieci! - Widoczni

Poznaj 9 pomysłów na skuteczne promowanie **firmy** w sieci! Jakie działania podjąć, aby **firma** była widoczna w **internecie**? Odwiedź blog widoczni i przeczytaj ...

★★★★★ Ocena: 4,8 - 107 głosów

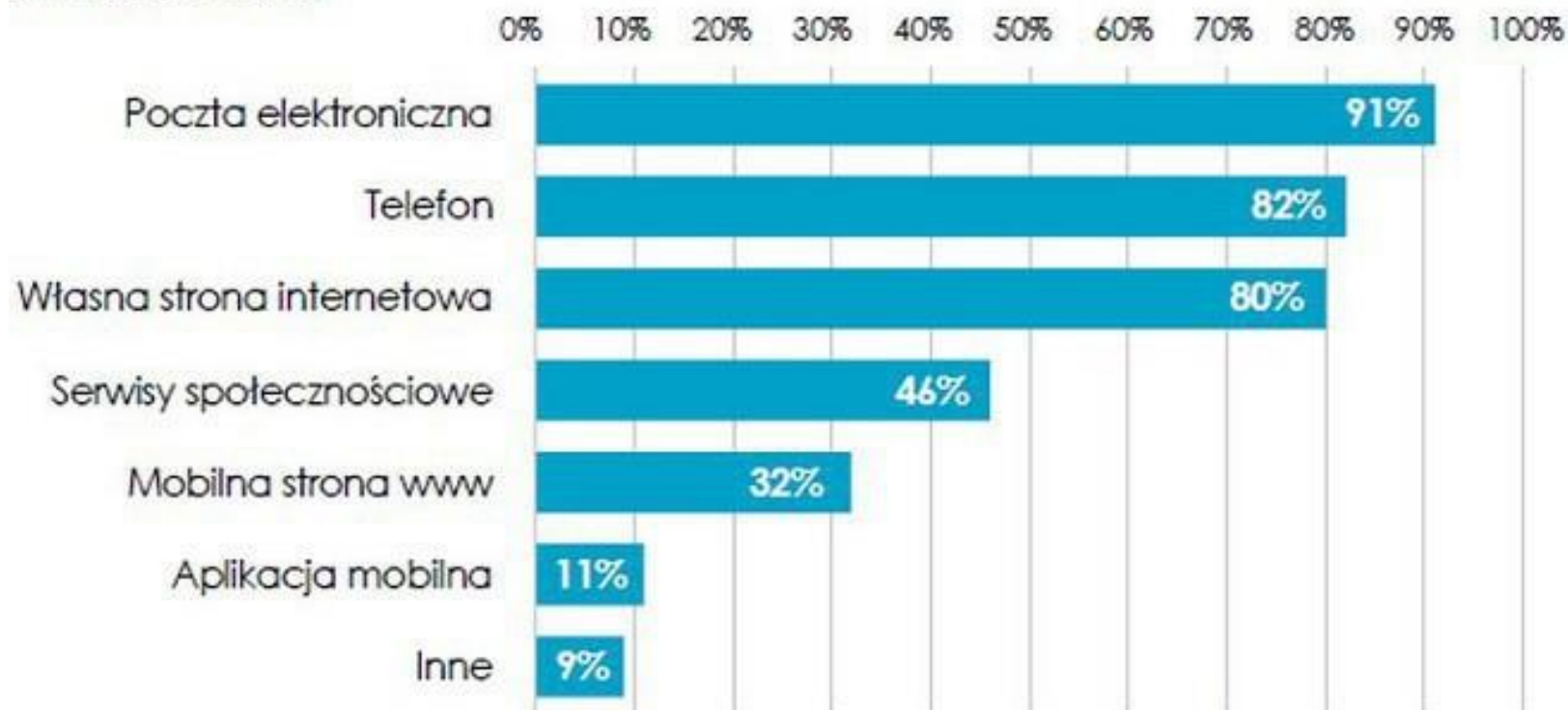
superbiz.se.pl › firma › jak wykorzystac internet w fir... ▼

Jak wykorzystać Internet w firmie - Super Express

20 wrz 2011 - z nich **aktywnie** korzysta z **Internetu** (średnia europejska to 70 proc.). Tylko tyle

Z czego korzystają firmy w Polsce?

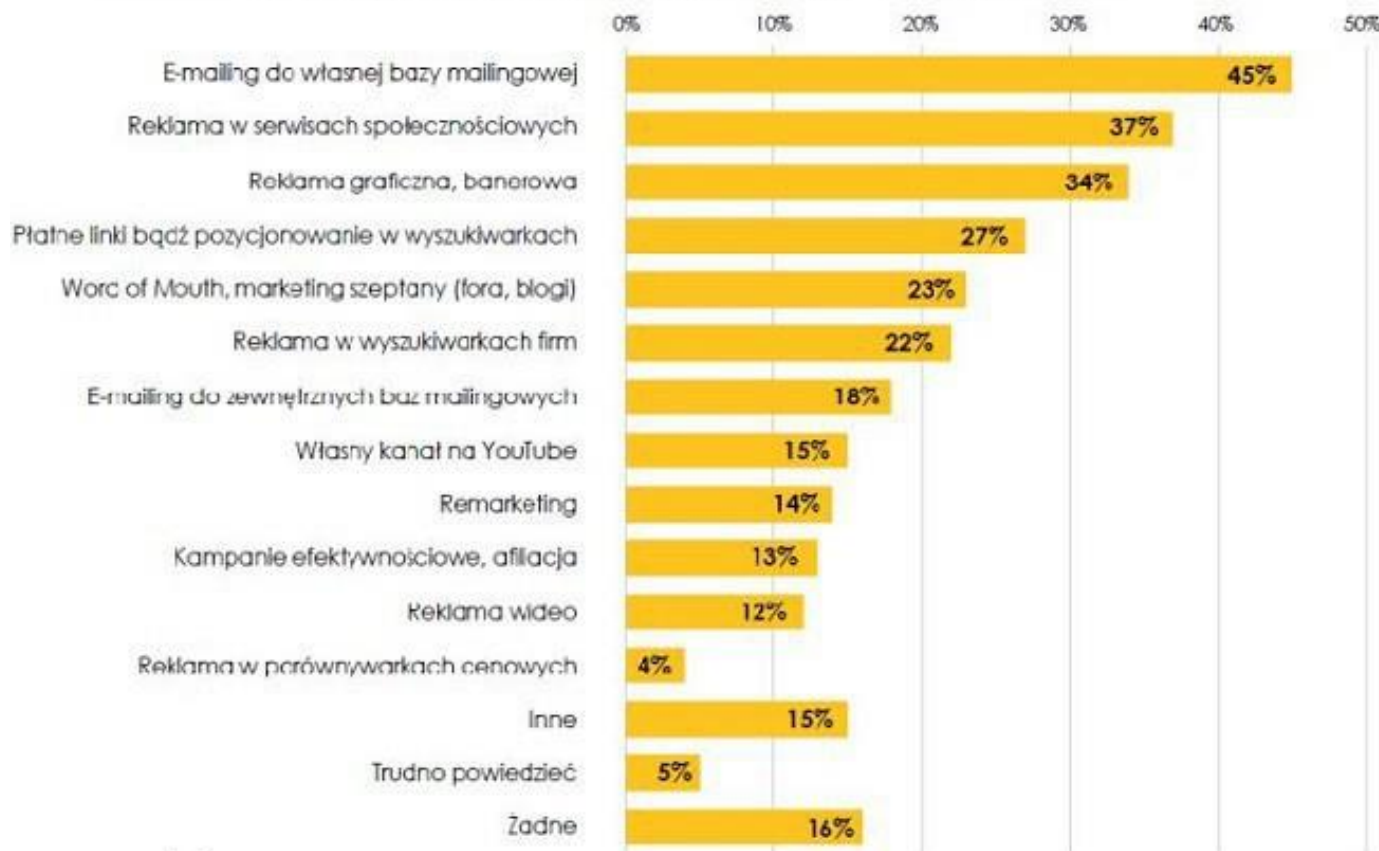
WYKORZYSTANIE KANAŁÓW KOMUNIKACJI W RELACJACH Z KLIENTAMI



ŹRÓDŁO: „Biznes w sieci”; IAB Polska, MR, PwC; N=328.

Z czego korzystają firmy w Polsce?

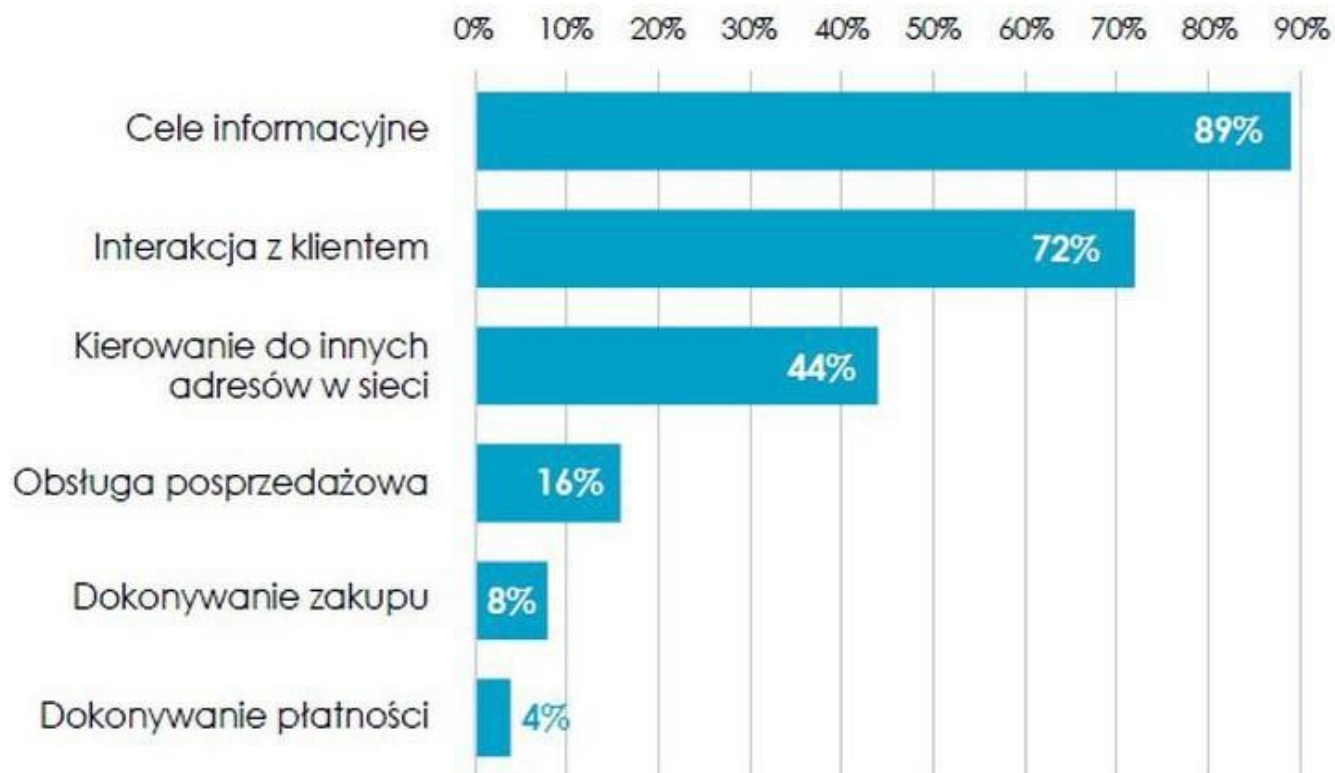
WYKORZYSTANIE NARZĘDZI MARKETINGOWYCH ONLINE



ŹRÓDŁO: „Biznes w sieci”: IAB Polska. MR. PwC: N=328.

Po co firmom Internet?

SPOSOBY WYKORZYSTYWANIA SERWISÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH W KOMUNIKACJI Z KLIENTAMI



ŹRÓDŁO: PBI/Gemius Megapanel.

Social media...

SOCIAL MEDIA I APLIKACJE WYKORZYSTYWANE PRZEZ PRZEDSIĘBIORCÓW

Facebook	90%
YouTube	46%
Twitter	34%
blogi	25%
fora	23%
Instagram	21%
Pinterest	6%
Snapchat	6%
NK	1%
Ask.fm	1%
Tinder	1%
inne	14%

ŹRÓDŁO: „Biznes w sieci”; IAB Polska, MR,
PwC; użytkownicy social media, N=169.

Zadanie dla Was!

Pomyślcie jak można pozyskać i utrzymać klientów?

Do czego może przydać się Internet w firmie?

Jakie mogą być szanse, a jakie zagrożenia?



Dziękuję serdecznie za udział w zajęciach?



Czy macie jakieś pytania?



Czy chcielibyście coś dodać?

Bibliografia



Sylwia Talar, Joanna Kos-Łabędowicz, *Internet w działalności polskich przedsiębiorstw*,
[http://www.sbc.org.pl/Content/113339/10_S.Talar_J.Kos-
Labedowicz_Internet_w_dzialalnosci....pdf](http://www.sbc.org.pl/Content/113339/10_S.Talar_J.Kos-Labedowicz_Internet_w_dzialalnosci....pdf)

<https://www.wirtualnemedial.pl/artykul/polskie-firmy-w-internecie-80-proc-ma-wlasna-strone-ale-tylko-34-proc-inwestuje-w-reklamy>

<https://www.grupa-tense.pl/blog/reklama-w-internecie-10-skutecznych-sposobow/>

<https://www.money.pl/gospodarka/raporty/artykul/jakie;firmy;sa;najbardziej;aktywne;w;sieci,46,0,355118.html>

Luiza Skrobich, *Content marketing jako jeden z kluczowych elementów nowoczesnej strategii marketingowej*, <http://zim.pcz.pl/znwz/files/Content-marketing-jako-jeden-z-kluczowych-elementow-nowoczesnej-strategii-marketingowej.pdf>



Sylwia Talar, Joanna Kos-Łabędowicz, Internet w działalności polskich przedsiębiorstw,
[http://www.sbc.org.pl/Content/113339/10_S.Talar_J.Kos-
Labedowicz_Internet_w_dzialalnosci....pdf](http://www.sbc.org.pl/Content/113339/10_S.Talar_J.Kos-Labedowicz_Internet_w_dzialalnosci....pdf)

<https://www.wirtualnemedi.pl/artukul/polskie-firmy-w-internece-80-proc-ma-wlasna-strone-ale-tylko-34-proc-inwestuje-w-reklamy>

<https://www.grupa-tense.pl/blog/reklama-w-internece-10-skutecznych-sposobow/>

<https://www.money.pl/gospodarka/raporty/artukul/jakie;firmy;sa;najbardziej;aktywne;w;sieci,46,0,355118.html>

Luiza Skrobich, Content marketing jako jeden z kluczowych elementów nowoczesnej strategii marketingowej, <http://zim.pcz.pl/znwz/files/Content-marketing-jako-jeden-z-kluczowych-elementow-nowoczesnej-strategii-marketingowej.pdf>

