

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcý



## Marketing: relacje z klientami

dr Urszula Widelska

Organizatorzy

**Politechnika Białostocka**  
**Wydział Inżynierii Zarządzania**  
 Data: 24 marca 2021 r.



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

1

## Kim jest klient?



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

2

## Kim jest klient



osoba kupująca coś w sklepie, korzystająca z usług banku, adwokata itp. lub załatwiająca sprawę w jakiejś instytucji (wg Słownika Języka Polskiego)



## Kim jest zadowolony klient?



Zadowolony klient to taki, którego potrzeby zostały w pełni zaspokojone



## Korzyści zadowolenia klienta



- Usatysfakcjonowani Klienci są bardziej lojalni
- Koszt pozyskania lojalności aktualnego Klienta jest około pięciokrotnie niższy od pozyskania nowego
- Jeden niezadowolony Klient przekazuje te informacje średnio 9 osobom, ma on zatem destruktywny wpływ na wizerunek firmy
- Zadowolony Klient przekazuje pozytywne opinie około trzem osobom - jest więc najbardziej wiarygodną reklamą
- Koszt odzyskania niezadowolonego Klienta, który zrezygnował z naszych usług jest 20-krotnie wyższy od pozyskania nowego Klienta



## Czym jest relacja z klientem



**Relacja z klientem – to trwały i zyskowy związek z klientem**

## Na czym polega budowanie relacji z klientem:

- Być w umyśle klienta
- Być w sercu klienta
- Być w kieszeni klienta



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

7

## Zasada „2 winners”



Download from  
Dreamstime.com

6880765  
Anatoly Maslennikov | Dreamstime.com

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

8

## Co trzeba zrobić, żeby odnieść sukces w sprzedaży?



Mieć wiedzę o rynku i potrzebach klienta.

Mieć odwagę.

Być empatycznym.

Wyrażać pozytywne emocje.

Dążyć do doskonałości.

Być cierpliwym.

**WYRÓŻNIAĆ SIĘ.**

Umieć rozmawiać z klientem.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

9

### CO ZNACZY SUKCES SPRZEDAŻY CZYLI NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE SIĘ PRODUKTY NA ŚWIECIE

*Na świecie wypija się średnio 1,8 mld porcji (puszek, butelek, szklanek) tego popularnego napoju dziennie. To oznacza, że 2 na 8 osób piją ten napój codziennie.*



10

**CO ZNACZY SUKCES  
SPRZEDAŻY CZYLI  
NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE SIĘ  
PRODUKTY NA ŚWIECIE**

*W samych Stanach  
Zjednoczonych sprzedaje  
średnio 633 miliony paczek  
chipsów rocznie. Herman Lay  
otworzył firmę handlującą  
przekąskami w 1932 r.*



11

**NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE  
SIĘ PRODUKTY NA  
ŚWIECIE**

*Od roku 1995 r. na świecie  
sprzedano już 344 miliony  
konsol. Wągowo jest to  
równowartość dwóch mostów  
Golden Gate.*



12

**NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE  
SIĘ PRODUKTY NA  
ŚWIECIE**

*Od debiutu na rynku w 1966 r. sprzedano się 40,7 mln samochodów Toyota w tym modelu. Producent aut niedawno ogłosił, że tylko w 2013 r. 1,2 mln Corolli znalazło swoich nabywców*



13

**NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE SIĘ  
PRODUKTY NA ŚWIECIE**

*Od 2010 r. sprzedano się już 211 mln tabletów firmy Apple. Mimo iż traci udziały na rzecz koreańskiego konkurenta – firmy Samsung, iPad wciąż dominuje na rynku. Według firmy badawczej IDC w pierwszym kwartale 2014 r. 32,5 proc. wszystkich sprzedanych na świecie tabletów było opatrzone logiem w kształcie jabłka.*



14

**NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE  
SIĘ PRODUKTY NA  
ŚWIECIE**

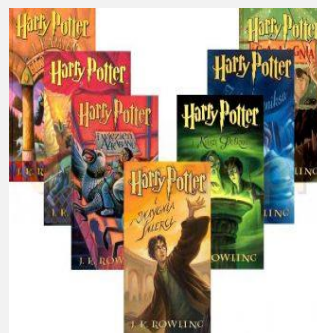
*Od debiutu albumu w 1982 r.  
sprzedał się on już w 70 mln  
egzemplarzy. To wyliczenia portalu  
michaeljackson.com należącego do  
Sony Music. Według innych źródeł  
mogło się sprzedać nawet 40 mln  
więcej.*



15

**NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE  
SIĘ PRODUKTY NA  
ŚWIECIE**

*Od debiutu w 1997 r.  
sprzedało się 450 mln książek  
w 73 wersjach językowych o  
przygodach chłopca-  
czarodzieja półkrwi.*



16



### NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE SIĘ PRODUKTY NA ŚWIECIE

*Aż 516 milionów smartfonów firmy Apple sprzedało się od 2007 r. Według danych firmy Counterpoint Technology Research, w lutym tego roku iPhone 5S i % C były najlepiej sprzedającymi się smartfonami na świecie, dalekie trzecie miejsce przypadło Samsungowi Galaxy S4.*



17

### NAJLEPIEJ SPRZEDAJĄCE SIĘ PRODUKTY NA ŚWIECIE

Od debiutu w 1980 r. sprzedało się 350 mln tych kolorowych kostek. To aż 35 razy więcej niż wynosi liczba ludności Węgier, kraju pochodzenia najpopularniejszej zabawki na świecie. Erno Rubik, węgierski profesor architektury, wymyślił ją by nauczyć swoich studentów geometrii.

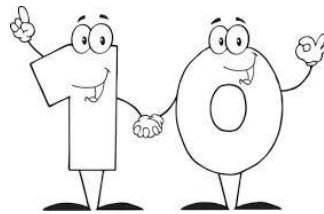


18

## Zadanie do wykonania



Co zrobić, aby klient nie odszedł do konkurencji? Znajdźmy 10 sposobów na to, jak utrzymać klienta i zbudować z nim długookresowe relacje



## Podyskutujmy 😊

