

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



## Marketing

### Marketing: relacje z klientami

dr Iwona Czarska

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu  
07 listopada 2022 r.

Organizatorzy



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

1



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

2



3

## Marketing-mix: 4P → 4C



E. Jerome McCarthy, 1960



Robert Lauterborn, 1990

4

## 4P ==&gt; 4C

## 4P

- Produkt (**Product**)
- Cena (**Price**)
- Dystrybucja (**Place**)
- Promocja (**Promotion**)



## 4C

- Współtworzenie (**Co-creation**)
- Waluta (**Currency**)
- Aktywizacja społeczności (**Communal activation**)
- Rozmowa (**Conversation**)

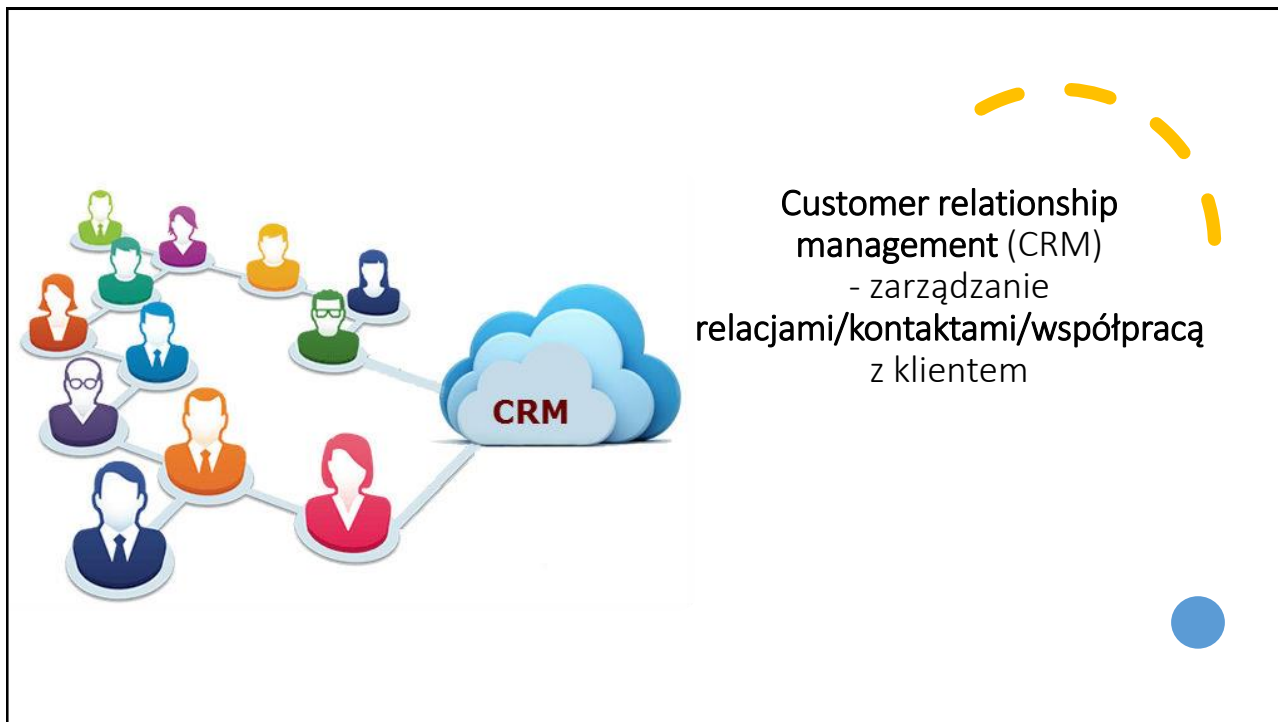
Źródło: Ph. Kotler, H. Kartajaya, I. Setiawan: Marketing 4.0. Era cyfrowa, MT Biznes, Warszawa 2017

5

## Co firmy oferują klientom?



6



7



8

## Customer engagement management (CEM)

- zarządzanie zaangażowaniem klienta



9

- ✓ **Czy należy rozwijać relacje z klientami?**
- ✓ **W jaki sposób to robić?**

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

10



## Dysonans pozakupowy

---



11

## Marketing relacji

---

- Marketing relacji to budowanie wzajemnie korzystnych, długotrwałych więzi z klientem opartych na sprawnej komunikacji i pozytywnych emocjach.
- Poprzez włączanie konsumentów w cały proces sprzedażowy towarów/usług firma na bieżąco utrzymuje kontakt z klientami.



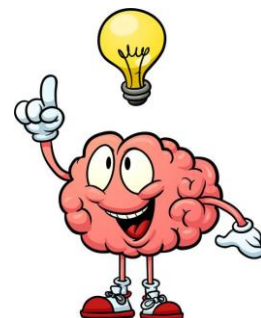
12

## Warsztaty: Jak budować satysfakcję klientów?

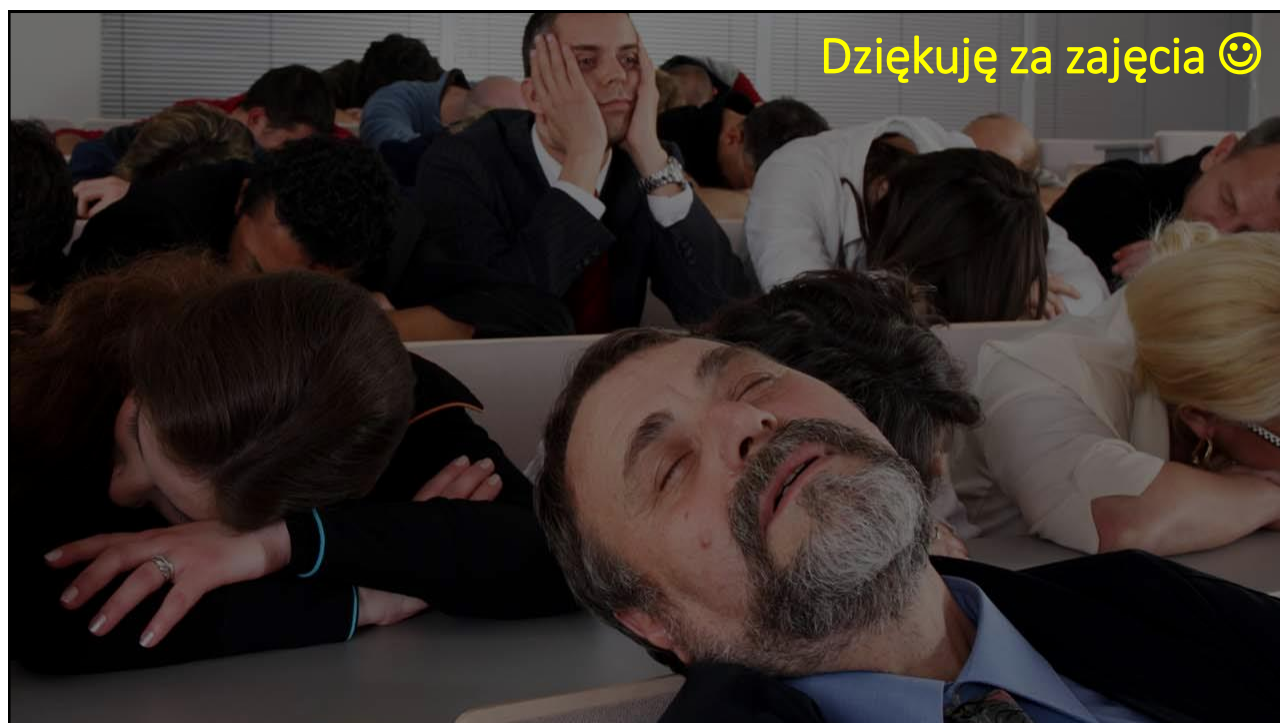
### Etapy przygotowania zadania:

Jesteście zespołem pracującym w agencji marketingowej. Dostaliście zlecenie zorganizowania prezentacji **nowego modelu luksusowego samochodu sportowego**. 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?**



13



14