

T-2

Marketingový proces

Ing. František ŘEZÁČ
MASARYKOVA UNIVERZITA

Proces strategického řízení

- **Strategická situační analýza** zahrnuje analýzu okolí podniku, identifikaci příležitostí a ohrožení, vnitřních schopností a zdrojů podniku a určení jejich vzájemných vztahů, vyústuje v určení vize podniku a jeho základních dlouhodobých cílů.
- **Formulace strategie** je prováděna na základě výsledků strategické analýzy. Jsou zpracovány strategické varianty a je provedena volba strategie, a to jak na úrovni celého podniku, tak i na úrovni jednotlivých podnikatelských jednotek.

- **Implementace strategie** - jejím cílem je realizace zvolené strategie. Součástí této fáze je volba vhodné organizační struktury. Bývá v podnikové praxi považována za nejdůležitější fázi řízení.
- **Strategická kontrola** se zabývá hodnocením výsledků realizované strategie a současně představuje zpětnou vazbu pro posouzení správnosti průběhu všech předchozích fází.

Pojišťovací činností se rozumí:

- uzavírání pojistných smluv podle zvláštního právního předpisu pojišťovnou,
- správa pojištění,
- poskytování plnění z pojistných smluv,
- poskytování asistenčních služeb,
- zpracování osobních údajů s těmito činnostmi souvisejících,

- nakládání s aktivy, jejichž zdrojem jsou technické rezervy pojišťovny,
- uzavírání smluv pojišťovnou se zajišťovny o zajištění závazků pojišťovny vyplývajících z jí uzavřených pojistných smluv (pasivní zajištění),
- činnost směřující k předcházení vzniku škod a zmírňování jejich následků (zábranná činnost)“.

Hlavní aktivity pojišťovny

- zaměřuje svoji činnost tak, aby dosáhl rozhodujícího postavení na pojistném trhu, a to obdobně o co usiluje podnik výroby a služeb, tedy naplnění hlavního cíle podnikání, za nějž se obecně považuje zvyšování tržní hodnoty podniku v delším časovém období,
- v souladu s kalkulací pojistného usiluje o dosažení maximálního zisku, a to obdobně jako podnik výroby a služeb, kdy je základním cílem podniku maximalizace zisku,

- vzhledem k předmětu své činnosti zaměřuje pozornost zejména na zabezpečení pojistné ochrany pojištěných a také významně přispívá poškozeným napravit negativní stav po nahodilé pojistné události vznikem újmy na zdraví či majetku,
- ve vazbě na investování technických rezerv se významně podílí na rozvoji regionů i celého národního hospodářství,

- v rámci fungování nabídky a poptávky po pojistné ochraně a z toho vyplývající nabídky a poptávky po pojistných produktech usiluje o uspokojování pojistných potřeb stávajících i potenciálních klientů,
- přispívá k zaměstnanosti na trhu práce cestou vytváření pracovních příležitostí pro zaměstnance komerčních pojišťoven, ale i pro zprostředkovatele pojištění, likvidátory pojistných událostí a řadu dalších profesí, které zabezpečují různé služby pro pojišťovací podniky v rámci outsourcingu.

Analýza vnějšího prostředí

- **Přírodní vlivy** – projevují se, zejména v poslední době, náhlými a co do rozsahu velkými změnami v klimatu a přírodními a ekologickými katastrofami. Pro pojišťovací podniky sice „přinášejí“ větší zájem pojištěných o pojistnou ochranu, ale také zvyšují náklady na pojistná plnění a tím potenciální ztráty v podnikání pojišťovacích podniků.
- **Ekonomické vlivy** – projevují se v ekonomickém růstu, inflaci, úrokové míře, nezaměstnanosti a vnější rovnováze.

- **Sociální vlivy** – projevují se ve stupnici hodnot a postojů lidí, životním stylu a životní úrovni, v respektování principu solidarity jako základního principu pojištění.
- **Technické a technologické vlivy** – projevují se zdokonalováním techniky a technologií, zejména informačních, působících na zkvalitnění zpracování dat o pojištěných a komunikace se stávajícími i potenciálními klienty. Promítá se do zkracování inovačních cyklů a s tím související životnosti pojistných produktů.

- **Politické a institucionální vlivy** – projevují se změnou stability politického systému, jednáním politických stran, činností vládních, regionálních, správních a veřejných institucí, legislativním procesem zaměřeným na sladění práva ČR s právními normami EU, ochranou spotřebitele, apod.
- **Mezinárodní vlivy** – projevují se pronikáním zahraničního kapitálu na trh ČR, změnami vlastnické struktury podniků působících na trhu ČR a příležitostí pro české podniky rozšířit své podnikání i na cizí území.

- **Kulturní vlivy** – projevují se rozdílností národních tradic a místních zvyků.
- **Demografické vlivy** – projevují se strukturou populace, stárnutím obyvatelstva, snižováním porodnosti, úrovní vzdělanosti, změnami v náhledu na tradiční roli rodiny a v postavení žen ve společnosti.
- **Vliv zákazníků** (v pojišťovnictví se užívá pojem klienti) – projevuje se v nutnosti vedení podniku zajímat se o potřeby a očekávání potenciálních klientů (pojištěných), sledovat trendy, které by mohly vést ke změně požadavků a chování pojištěných.

- **Vliv dodavatelů** – oproti standardnímu výrobnímu podniku je tento vliv v pojišťovacím podniku značně omezen, protože dodání případných služeb v rámci outsourcingu (školení zaměstnanců, mzdová agenda, právní služby, správa informačních sítí, apod.) tvoří v hospodaření pojišťovacího podniku zanedbatelnou položku.
- **Vliv konkurence** – projevuje se ve změnách podílu na trhu, nabídkou pojistných produktů, výší pojistného za pojistnou ochranu, náklady na reklamu, změnou organizační struktury, alternativními distribučními kanály, způsoby finančního umístění (investování) technických rezerv.

Analýza vnitřního prostředí

- **Vědeckotechnický rozvoj** – přispívá k vytváření konkurenčních výhod podniku zejména tím, že vede k vytvoření nového nebo inovaci stávajícího pojistného produktu a dále tím, že vede ke zvýšení objemu obchodní produkce a tím k možnostem nákladových výhod zlepšujících cenovou nabídku pojistných produktů.
- **Alternativní distribuční cesty** – rozhodující měrou se podílejí na zvyšování objemu obchodní produkce a tím prosperitě pojišťovacího podniku.

- **Podnikové zdroje** – analýza zdrojů představuje posouzení takových aktivit, které vedou k dosažení požadovaného image a prestiže podniku, hodnocení účinnosti organizační struktury, podnikové kultury, informačního systému a systému strategického řízení.
- **Pracovní zdroje** – vyjadřují úroveň, zkušenosti a motivaci řídicích pracovníků na jednotlivých úrovních řízení a jejich schopnosti vést své spolupracovníky jako tým, kvalitu zaměstnanců a spolupracovníků podniku, hospodárnost a účinnost personální a sociální politiky.

- **Finanční zdroje, investování a rozpočetnictví** představují schopnost vrcholového managementu zabezpečit dostatečnou kapitálovou vybavenost, obezřetné umístění prostředků technických rezerv, kalkulaci pojistného a odpovídajících nákladů pro bezproblémový chod podniku.

Poslání podniku

- smysl existence podniku, tzn. proč, za jakým účelem podnik existuje, v čí prospěch se vynakládá úsilí,
- vztah k ostatním subjektům, tzn. v čem lze spatřovat přednosti podniku,
- normy chování, představující směrodatné zásady a pravidla pro jednání při realizaci aktivit podniku,
- hodnoty, které podnik dlouhodobě uznává; jde zpravidla o názory a morální principy, které jsou formulovány zakladateli.

Cíle podniku

- Vytyčené cíle bezprostředně určují činnost podniku v daném podnikatelském prostředí a jejich jasné vyjádření napomáhá správně se orientovat a racionálně kontrolovat úsilí řídicích i výkonných pracovníků.
- U formulace cílů se vyžaduje vyjádření v kvantitativní (číselné) podobě umožňující následně také kvantitativní zhodnocení jejich plnění (dosažení).
- Mezi základní ukazatele úspěšnosti rozvoje podniků v tržním prostředí patří např. zisk, rentabilita, tržní podíl dosažený na určitém trhu, apod.

Požadavky na cíle:

- reálné,
- motivující pro manažery na všech stupních řízení,
- měřitelné, tj. aby poskytovaly možnost jednoznačného vyhodnocení,
- tvořily východisko pro určování strategií a marketingových plánů,
- vytvářely pocity jistoty pro vlastníky i zaměstnance podniku.