

# **Vztahy se zákazníky**

# Průběh procesu STP

## SEGMENTACE trhu

- Stanovení segment. kritérií
- Popis jednotlivých segmentů

## TARGETING = zacílení

- Kritéria pro měření atraktivity segmentů
- Výběr cílových segmentů

## POSITIONING = umístění

- Stanovení p. pro cíl. seg.
- Stanovení mar. mixu pro jednotlivé segmenty

# Typy kupního chování

	<b>Velká zaintere- sovanost</b>	<b>Malá zaintere- sovanost</b>
<b>Významné rozdíly mezi značkami</b>	<b>Komplexní kupní chování</b>	<b>Kupní chování hledající rozmanitost</b>
<b>Malé rozdíly mezi značkami</b>	<b>Disonančně redukční chování</b>	<b>Zvykové kupní chování</b>

# Shluky zákazníků

**okrajová  
úroveň**

**horní  
úroveň**

**spolehliví zákazníci**

**Ottovi normální zákazníci**

**inteligentní superzákazníci**

**tendenční zákazníci**

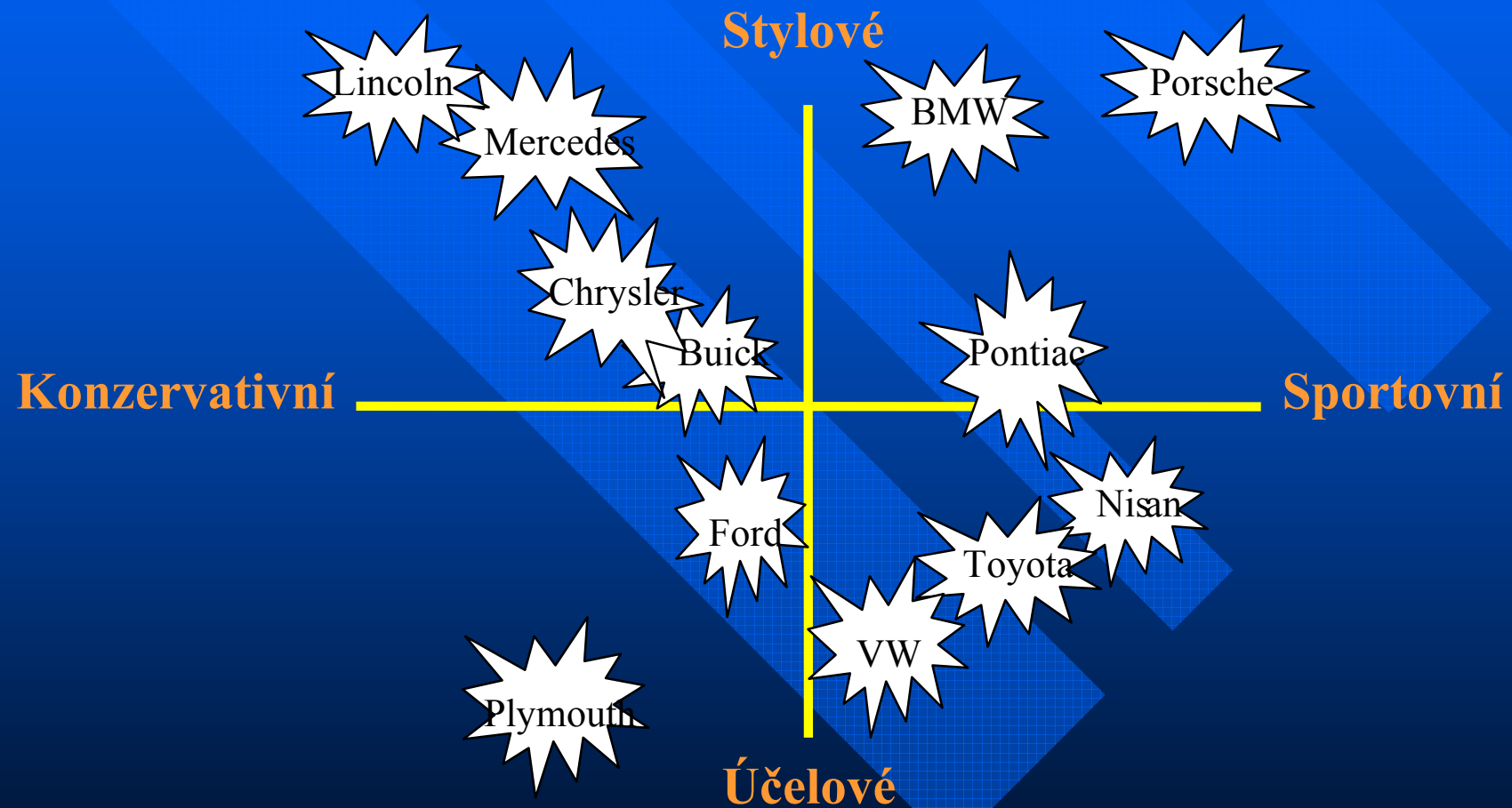
**zákazníci „já chci taky“**

**exkluzivní superzákazníci**

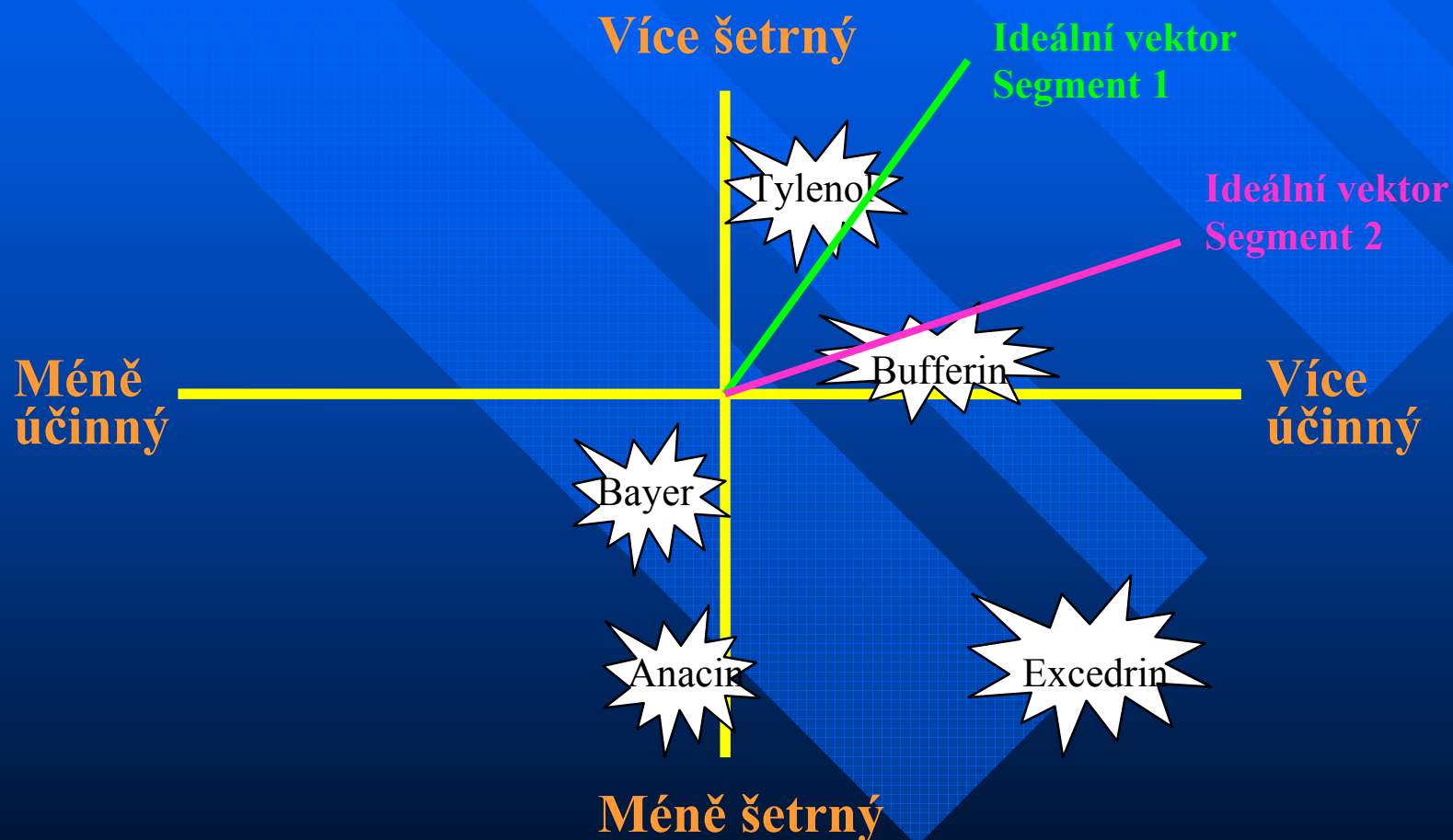
**speciální zákazníci**

**zákazníci v právu**

# Mapa konkurujících si produktů



# Mapa konkurujících si produktů s ideálními vektory



# **Customer Lifetime Value**

**= Celoživotní hodnota spotřebitele**

**= peněžně vyjádřený ukazatel reprezentující přínos klienta pro společnost. Je tvořený současnou i budoucí hodnotou a měl by zahrnovat jak aspekty hmotné (náklady, výnosy), tak nehmotné (reference, kvalita vztahu)**

# Návratnost reklamní kampaně

Vývoj celkové hodnoty zákazníků/podle roků						
	1 rok	2 rok	3 rok	4 rok	5 rok	
Počet zákazníků	2000	1800	1620	1458	1312	
Retence	0%	90%	90%	90%	90%	<b>Celkem</b>
Příjmy celkem	2 000 000	1 800 000	1 620 000	1 458 000	1 312 000	8 190 000
Výrobní náklady	1 000 000	900 000	810 000	729 000	656 000	4 095 000
Náklady na reklamní kampaň	1 500 000	0	0	0	0	1 500 000
Profit	- 500 000	400 000	810 000	729 000	656 000	2 095 000
Inflace	0%	5%	5%	5%	5%	
Hodnota celkem	- 500 000	380 000	769 500	692 550	623 200	1 965 250



# CRM

**= Customer Relationship Management = Řízení vztahu se zákazníky**

**= představuje cestu ke zvýšení obrátu a ziskovosti podniku prostřednictvím koordinace, konsolidace a propojení všech kontaktů podniku s jeho zákazníky, dodavateli, obchodními partnery a zaměstnanci, což v důsledku integruje veškeré marketingové, obchodní a servisní aktivity**

**= je podnikatelská strategie založená na porozumění zákazníkům a z něho vycházející předvídání potřeb současných a budoucích zákazníků podniku**

# CRM

**Jeho prvky jsou:**

- **technologie**
- **lidé (kvalifikace)**
- **obchodní procesy**
- **data**

**Rozlišujeme CRM ve smyslu:**

- **funkcionálním**
- **institucionálním**

# CRM ve funkcionálním smyslu

znamená management vztahů se zákazníky

Jednotlivé fáze vztahu:

vnímání  
hodnot

navázání  
kontaktu

rozvoj  
vztahu

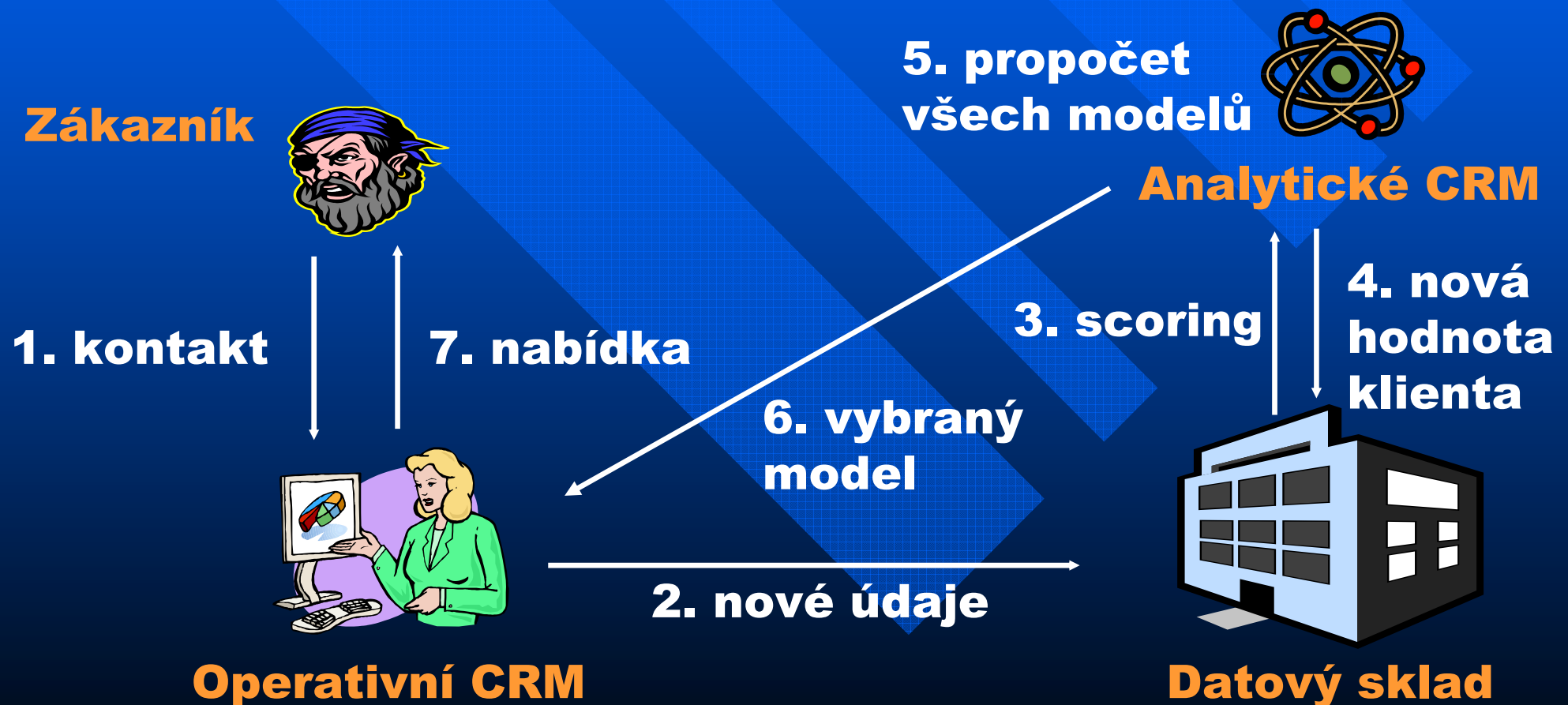
konsolidace

úpadek  
vztahu

ukončení

# CRM v institucionálním smyslu

představuje organizační jednotku podniku, ve které dochází k plánování, řízení a kontrole celého sledu interakcí



# Přínos CRM

- **bezproblémový průběh obchod. procesů**
- **více individuálních kontaktů se zákazníky**
- **více času na zákazníka**
- **odlišení se od konkurence**
- **vylepšení image**
- **přístup k informacím v reálném čase**
- **spolehlivé a rychlé předpovědi**
- **komunikace mezi marketingem, odbytem a službami**
- **nárůst efektivity teamové spolupráce**
- **růst motivace pracovníků**

# Použité zdroje

- Encyklopedie Wikipedia [online].  
<http://www.wikipedia.org/wiki>
- KOTLER, P. Marketing Management – 10. rozšířené vydání
- DE PELSMACKER, P. – GEUENS, M. – VAN DEN BERGH, J. Marketingová komunikace
- WESSLING, H. Aktivní vztah k zákazníkům pomocí CRM : strategie, praktické příklady a scénáře
- Diplomová práce Edity Papežové: Řízení vztahů se zákazníky
- [http://www.systemonline.cz/site/prehledy\\_systemu/crm/supreme.htm](http://www.systemonline.cz/site/prehledy_systemu/crm/supreme.htm)
- <http://www.systemonline.cz/site/data-warehousing/6ness.htm>
- [http://www.systemonline.cz/site/prehledy\\_systemu/crm/adastra.htm](http://www.systemonline.cz/site/prehledy_systemu/crm/adastra.htm)
- [http://modernirizeni.ihned.cz/1-10005770-13425380-600000\\_detail-33](http://modernirizeni.ihned.cz/1-10005770-13425380-600000_detail-33)