

Wykład:

System komunikacji

Modele reakcji adresatów na przekaz komunikacyjny

FAZA	MODEL AIDA	MODEL HIERARCHII EFEKTÓW	MODEL ADAPTACJI INNOWACJI	MODEL KOMUNIKOWANIA
kognitywna	uwaga	świadomość wiedza	świadomość	oddziaływanie, odbiór, reakcja kognitywna
afektywna	zainteresowanie, chęć posiadania	pozytywny stosunek, preferencje, przekonanie	zainteresowanie, ocena	zmiana stosunku, intencja
behawioralna	działanie	zakup	próba adaptacji	reakcja

Źródło: P. Kotler: Marketing Management

AIDA (Attention - Interest - Desire - Action)

A woman with voluminous curly brown hair is the central figure. She is wearing a dark brown, textured V-neck top. Her left wrist is adorned with several silver-toned Pandora bracelets, including a multi-strand one and one with a heart charm. Her right wrist also has a silver-toned bracelet with a heart charm. She is wearing a gold-toned Pandora necklace with a small heart charm. The background is a soft-focus outdoor scene with green foliage and some pinkish-purple flowers.

141 MILLION VISITS
ON PANDORA'S
CONSUMER WEBSITE
IN 2016

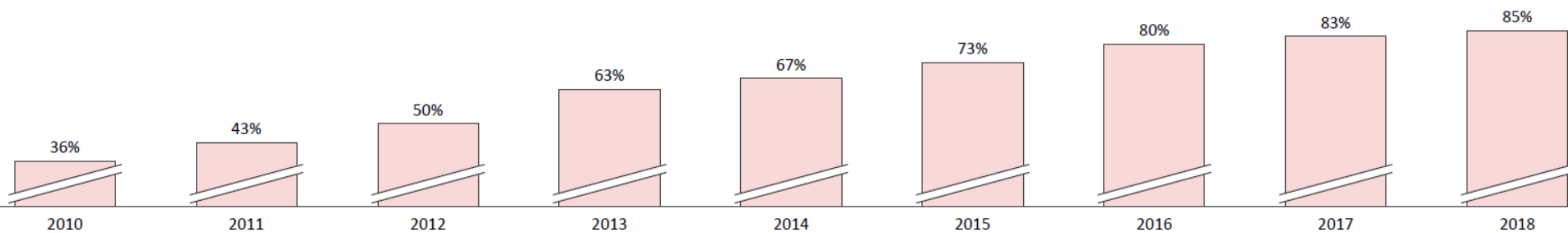
10.5 MILLION FANS
ON OUR FACEBOOK PAGE

9.4 MILLION PANDORA
CLUB MEMBERS
3.9 MILLION CLUB MEMBERS
HAVE ONLINE PANDORA
WISH LISTS

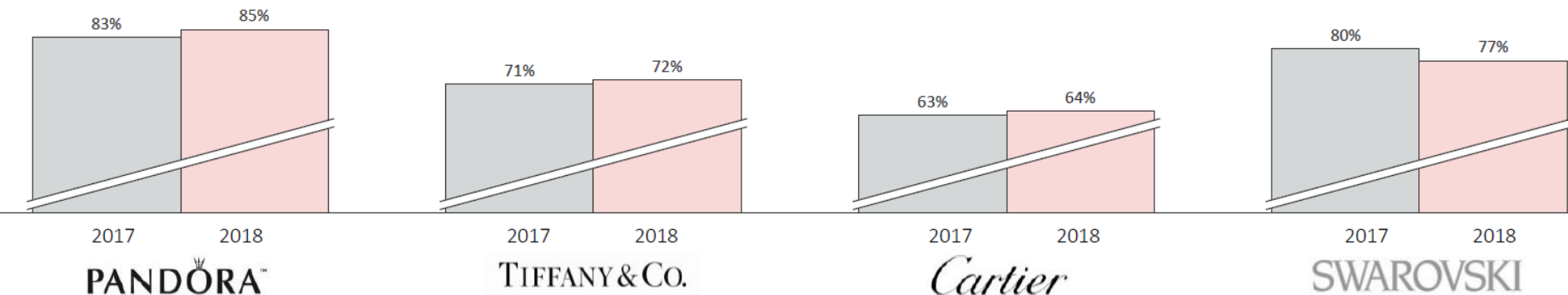
8 OUT OF 10 WOMEN
IN OUR TARGET GROUP
KNOW PANDORA

Wspomagana znajomość marki PANDORA

Aided brand awareness development



Aided brand awareness across selected jewellery companies

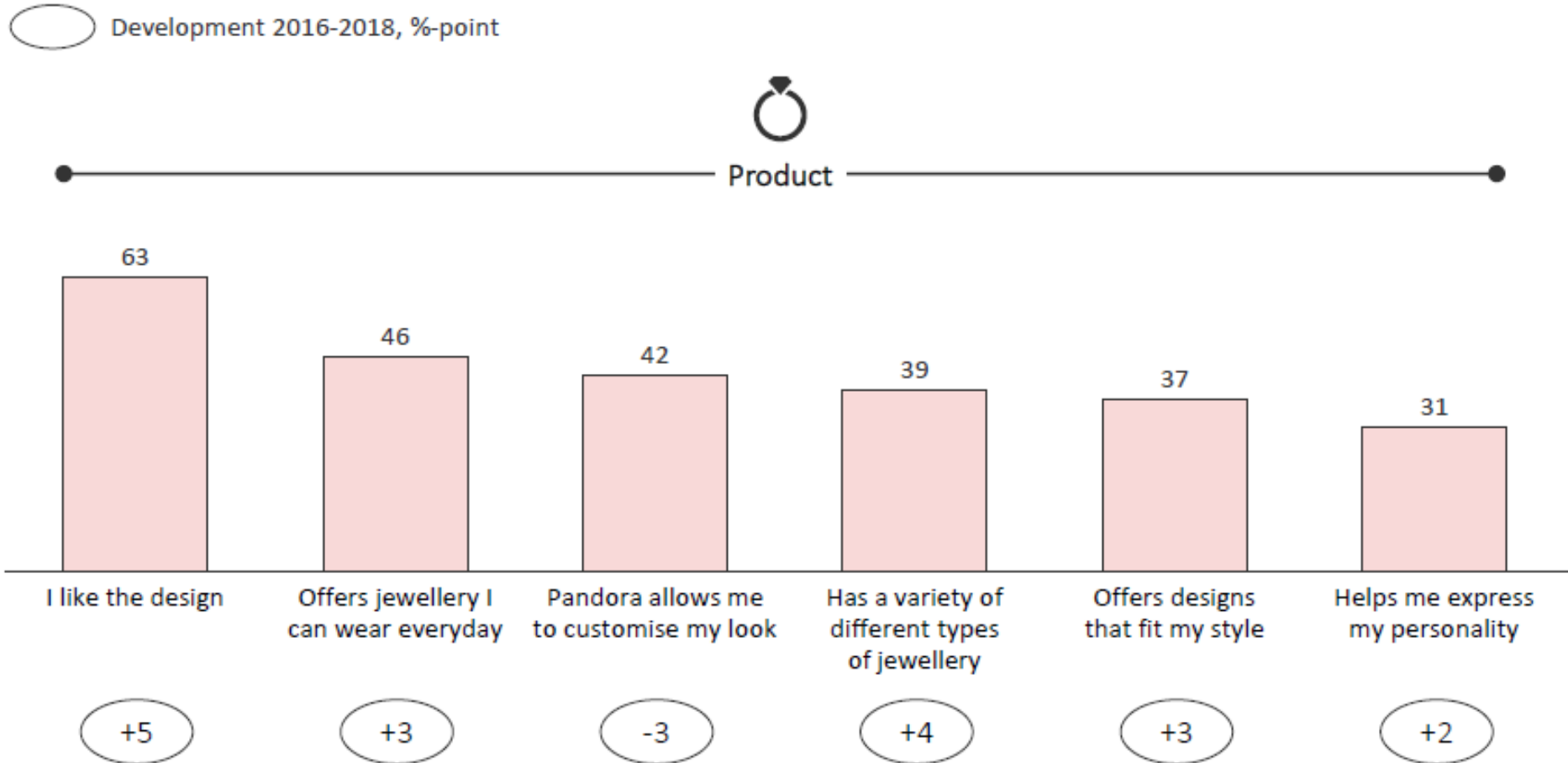


Wspomagana znajomość marki PANDORA i rozważanie zakupów biżuterii tej marki]

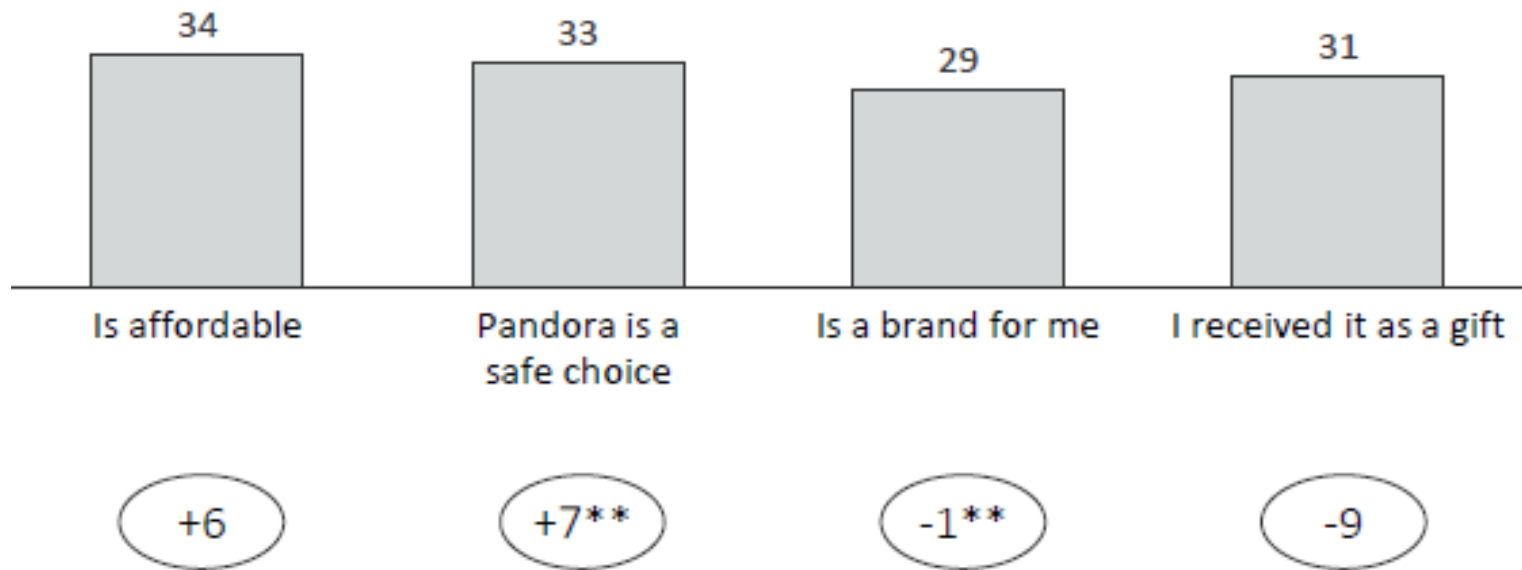
Market	Aided awareness ¹		Consideration ²	
	2016	2015	2016	2015
US	88%	87%	27%	26%
UK	92%	92%	41%	39%
Italy	88%	80%	42%	34%
France	65%	51%	19%	14%
Germany	79%	76%	29%	27%
Australia	96%	94%	48%	37%
China	53%	35%	33%	20%
Global	71%	65%	28%	23%

- 1) Do you know the jewellery brand PANDORA?
- 2) Would you consider buying PANDORA jewellery?

Powody, dla których kupowana jest biżuteria PANDORY



Powody, dla których kupowana jest biżuteria PANDORY



Promocja a komunikacja

Kotler: „**promocja** - obejmuje różne rodzaje czynności, jakie podejmuje przedsiębiorstwo, aby poinformować o cechach merytorycznych produktu i przekonać docelowych nabywców, aby go kupili”.

Davies (1981): **komunikacja** jest pojęciem szerszym niż promocja (bo „**obejmuje przepływ informacji w obu kierunkach**”).

Ducoffe i Curlo (2000): „**z samej definicji komunikacja jest procesem dwukierunkowym**”.

Duncan i Moriarty (1998) definiują komunikację, jako „ludzką aktywność, która łączy ludzi i kreuje relacje (więzi)” i dodają, że „**relacje nie mogą powstać bez komunikacji**”.

Komunikacja relacyjna

Komunikacja relacyjna opiera się na kilku założeniach: dużą rolę odgrywa w niej **komunikacja osobista** (komunikacja masowa jest przydatna tylko w okresie nawiązywania relacji oraz w przełomowych momentach), **informacje płyną w obu kierunkach** (klient ma możliwość wyrażania swojej opinii, jego zdanie jest odnotowywane i co najważniejsze wykorzystywane w praktycznej działalności firmy), we wszystkich kanałach komunikacji, nawet elektronicznych, wprowadza się **elementy interaktywności**, przekaz jak i inne elementy programów komunikacji (media, formy i nośniki reklamy) dostosowane są do preferencji (oraz poziomu percepcji) klienta.

Szczepaniec (2004)

Komunikacja relacyjna

W systemie komunikacji relacyjnej zmienia się struktura wydatków marketingowych.

Rośnie znaczenie wydatków przeznaczanych na polepszenie przepływu informacji pomiędzy firmą a „starymi” klientami (a zmniejsza się poziom wydatków przeznaczanych wyłącznie na pozyskanie nowych klientów).

W komunikacji relacyjnej **nie do przyjęcia jest wprowadzanie w błąd klienta**, świadome stosowanie niezrozumiałego przekazu czy ukrywanie informacji istotnych z decyzyjnego punktu widzenia.

Szczepaniec (2004)

Reklama

Zgodnie z definicją American Marketing Association **reklamą jest każda płatna forma nieosobistej prezentacji i promocji idei, dobra lub usługi przez określonego nadawcę.**

Kotler (1999) pisze, że reklama to: „**najpotężniejsze z narzędzi tworzących i pielęgnujących konsumencką świadomość firmy, produktu, usługi lub idei.** Trudno przebić reklamę w skuteczności, zwłaszcza biorąc pod uwagę koszt w przeliczeniu na tysiąc odbiorców”.

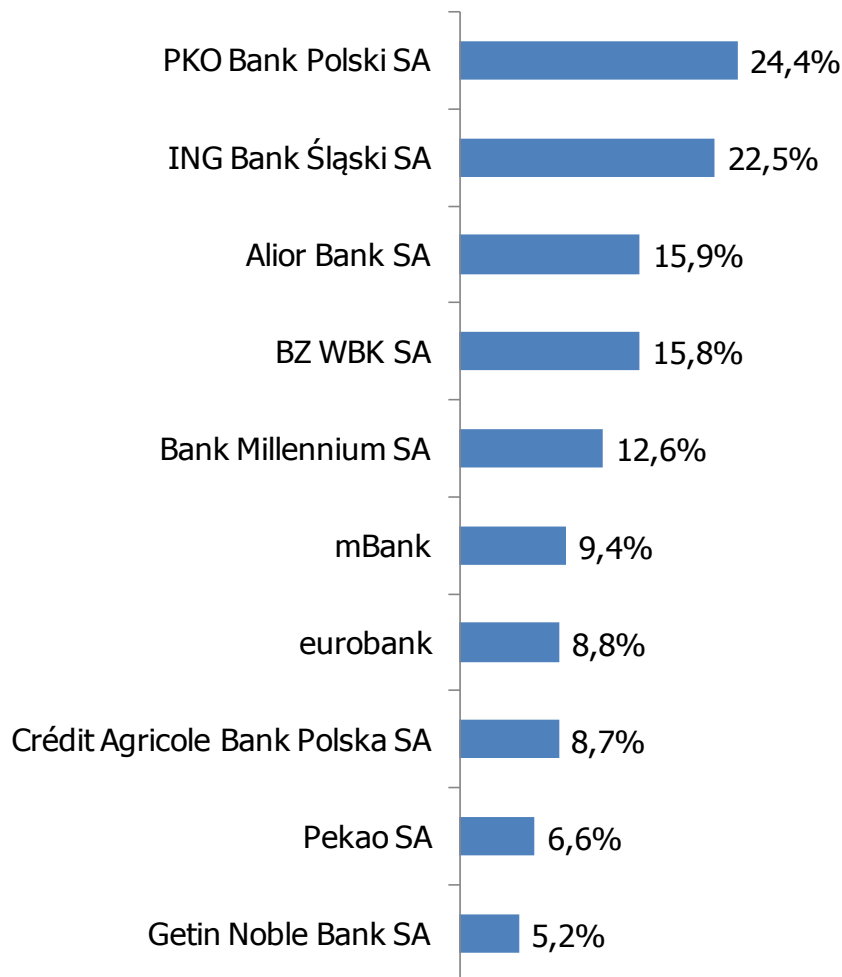


Funkcje reklamy

1. **informacyjna** - informuje o cechach, korzyściach oraz przeznaczeniu produktu;
2. **nakłaniająca** - dany produkt najskuteczniej zaspokaja potrzeby, najlepiej działa itp.;
3. **wyróżniająca** - dany towar jest wyróżniony spośród konkurencyjnych, identyfikowany z producentem;
4. **utrwalająca** - przypomina o produkcie, jego opinii.



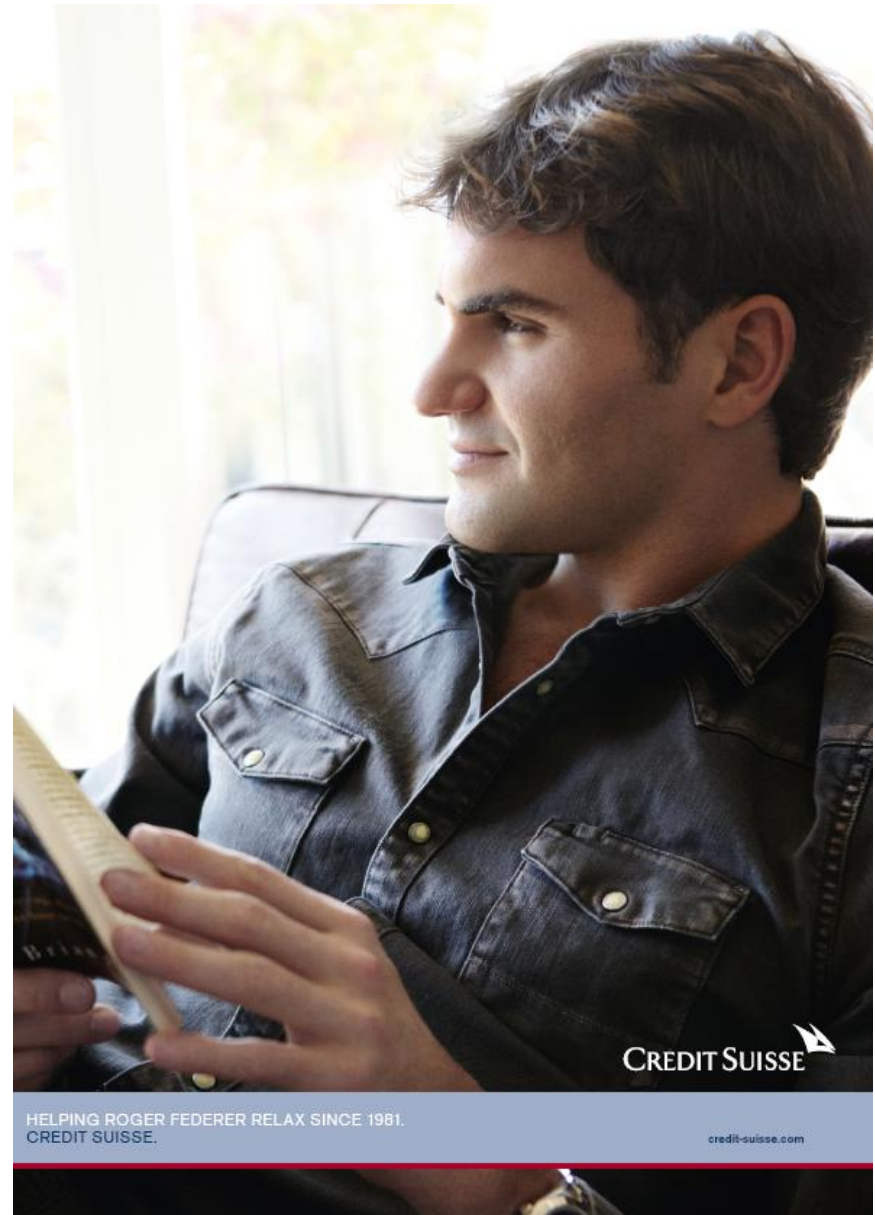
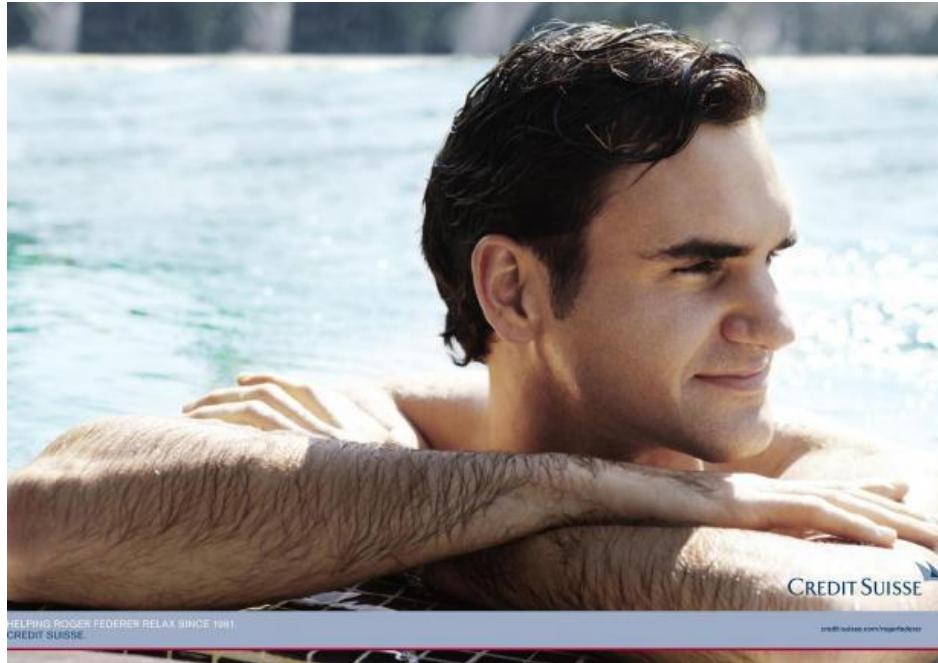
Zauważone reklamy banków – MSP ogółem* (rys.)



Banki podstawowe MSP

Bank	Ogółem MSP
PKO Bank Polski SA	21,1%
ING Bank Śląski SA	13,2%
Pekao SA	11,2%
BZ WBK SA	10,5%
mBank SA	9,1%
Bank Millennium SA	7,5%
Alior Bank SA	4,4%
banki spółdzielcze	3,4%
Bank BPH SA	3,1%
Raiffeisen Bank Polska SA	3,0%
BGŻ SA	2,8%
Crédit Agricole SA	2,6%
BNP Paribas Bank Polska SA	2,3%
citibank handlowy	1,7%
Idea Bank SA	1,1%

* wśród przedsiębiorców, którzy zauważyli jakąkolwiek reklamę (63,8%)



Hasło reklamowe „Czas na EB...”

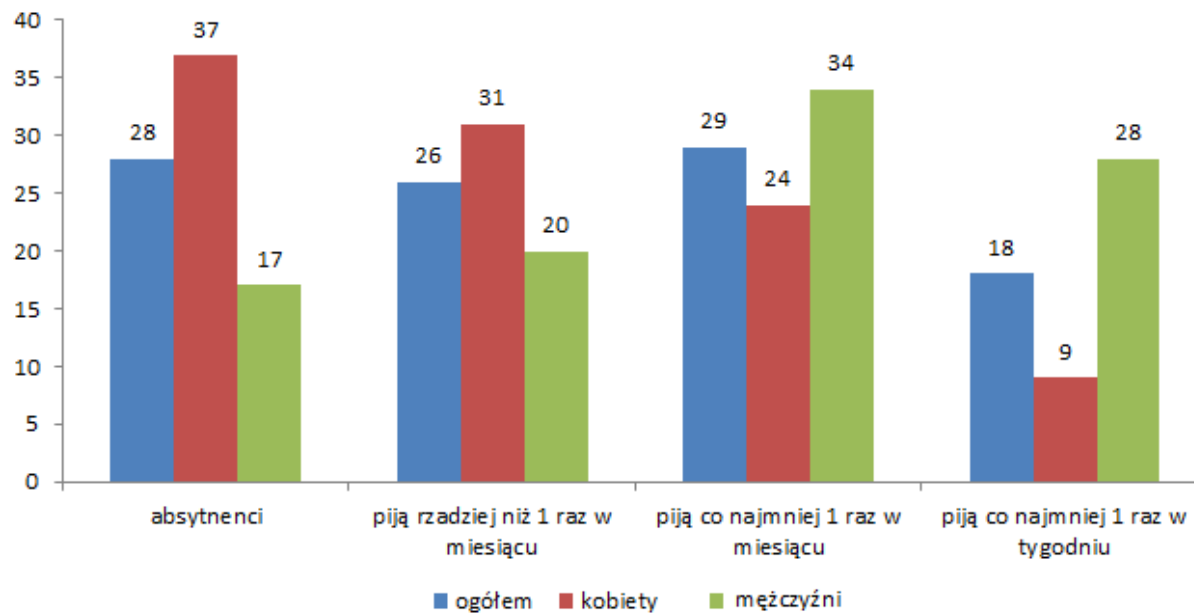
Pierwsze w Polsce piwo typu lager, które swój sukces zawdzięczało w głównej mierze sprawnym działaniom marketingowym oraz wysokobudżetowej kampanii reklamowej.

W połowie lat 90. XX wieku było to najlepiej sprzedające się piwo w Polsce, z produkcją na poziomie 800 tys. hektolitrów piwa rocznie, która wzrosła po kilku latach do ponad 4 mln hektolitrów, co stanowiło w rekordowym momencie 20 proc. udziałów w polskim rynku piwa

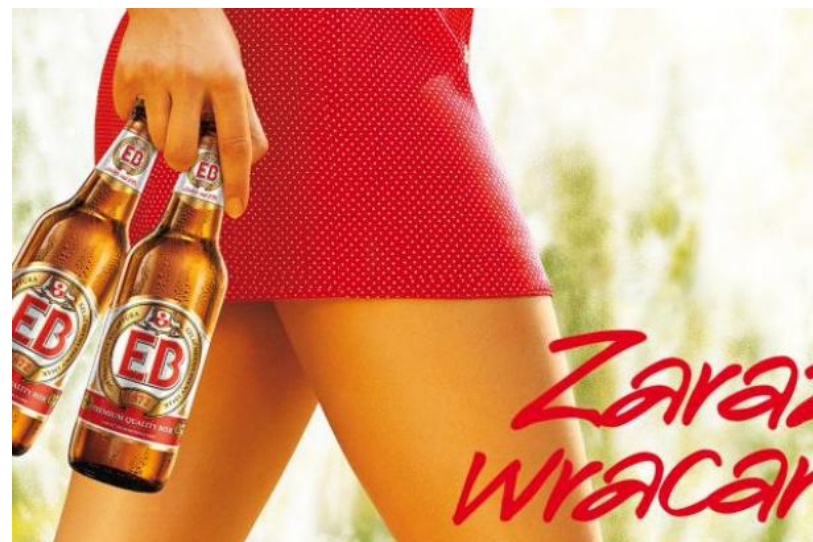
El Brewery był na miejscu czwartym, jeżeli chodzi o wydatki, to zajmował miejsce pierwsze, jeżeli chodzi o rozpoznawalność marki.



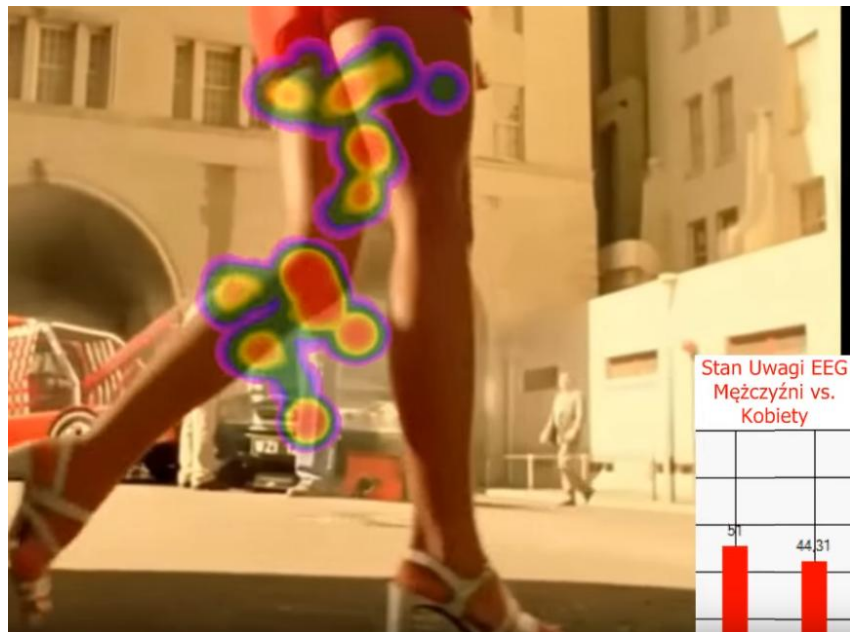
Spożycie alkoholu w Polsce



Źródło: GUS, 2014.



Stan uwagi EEG dla kobiet i mężczyzn oraz analiza Eye tracking dla reklamy EB 2015



10 najchętniej oglądanych programów rozrywkowych w 2018 r.

Lp.	Programy rozrywkowe	Stacja	Data	Start	Koniec	Wszyscy 4+	
						AMR	SHR %
1	ROLNIK SZUKA ŻONY /REALITY SHOW POL./	TVP1	2018-12-02	21:17:49	22:03:28	4 588 535	29,05%
2	JAKA TO MELODIA ? /TELETURNIEJ/	TVP1	2018-01-01	17:33:09	18:16:09	3 617 480	23,11%
3	MILIONERZY/TELETURNIEJ/	TVN	2018-12-06	20:57:39	21:41:29	3 463 367	21,99%
4	MAM TALENT! / PROGR./ROZR./	TVN	2018-12-01	19:59:08	22:15:14	3 203 927	21,40%
5	FAMILIADA /TELETURNIEJ/	TVP2	2018-03-18	14:00:49	14:25:35	3 195 762	24,66%
6	DANCING WITH THE STARS - TANIEC Z GWIAZDAMI /PROG.ROZR./	Polsat	2018-03-02	20:05:03	22:15:33	3 130 450	20,43%
7	KOŁO FORTUNY /TELETURNIEJ/	TVP2	2018-03-18	14:37:35	15:07:38	3 036 721	23,00%
8	THE VOICE KIDS /PROG.ROZR./	TVP2	2018-02-24	20:08:36	21:53:20	2 986 105	18,60%
9	JEDEN Z DZIESIĘCIU /TELETURNIEJ/	TVP1	2018-01-15	18:55:45	19:22:36	2 890 747	19,41%
10	THE VOICE KIDS BITWY /PROG.ROZR./	TVP2	2018-02-17	20:09:30	21:57:11	2 875 059	18,29%



Źródło: www.wirtualnemedia.pl

10 najchętniej oglądanych filmów fabularnych w 2018 r.

Lp.	Filmy fabularne	Stacja	Data	Start	Koniec	Wszyscy 4+	
						AMR	SHR %
1	KEVIN SAM W DOMU /FILM USA/	Polsat	2018-12-24	20:06:14	22:17:26	4 512 967	34,10%
2	7 RZECZY KTÓRYCH NIE WIECIE O FACETACH /FILM KOM.POL./	Polsat	2018-04-02	20:09:36	22:34:53	3 286 378	20,80%
3	WOŁYŃ /FILM DRAM.WOJ.POL./	TVP1	2018-07-08	20:12:56	22:35:59	3 059 816	22,65%
4	SAMI SWOI /KOM.POL./	Polsat	2018-01-26	20:10:59	21:46:22	2 701 853	17,65%
5	TRANSPORTER II /FILM FAB.FRANC.USA/	Polsat	2018-01-15	20:12:09	21:51:31	2 426 081	15,39%
6	PLANETA SINGLI /FILM KOM.POL./	TVN	2018-03-02	20:03:21	22:38:23	2 364 255	15,83%
7	JAK ROZPĘTAŁEM II WOJNE ŚWIATOWĄ /KOM.POL./	Polsat	2018-01-19	20:11:33	21:39:42	2 335 339	15,30%
8	TITANIC /FILM USA/	Polsat	2018-12-26	20:05:31	22:10:16	2 316 769	14,78%
9	TRANSPORTER /FILM FAB. USA - FR./	Polsat	2018-01-08	20:10:02	21:53:04	2 305 477	14,63%
10	LISTY DO M. 2 /FILM KOM.POL./	TVN	2018-12-25	20:02:19	22:11:44	2 225 022	15,10%



Źródło: www.wirtualnemedi.pl

Product placement (plasowanie produktu)

Product placement (plasowanie produktu) - oznacza subtelne umieszczanie i prezentowanie na zasadach komercyjnych produktu lub kategorii produktu, marki albo określonego wzoru zachowań we wszelkich nośnikach audiowizualnych oraz drukowanych w celu prawidłowego komunikowania się firmy z otoczeniem i budowy lub poprawy wizerunku marki.



Sponsoring

Sponsoring zapewnia firmom szereg korzyści, w tym **pokrycie mediów** (*media coverage*) - informacje o sponsorowanych wydarzeniach mogą pojawiać się w wielu mediach; **poprawę relacji z klientami oraz ze społecznością lokalną** (jeżeli firma sponsoruje jakieś wydarzenia lub instytucje o zasięgu lokalnym); **budowę wizerunku instytucji zaangażowanej, dbającej o ważne sfery życia;** **zwiększenie znajomości marki oraz poprawę morale pracowników.**



Marketing bezpośredni

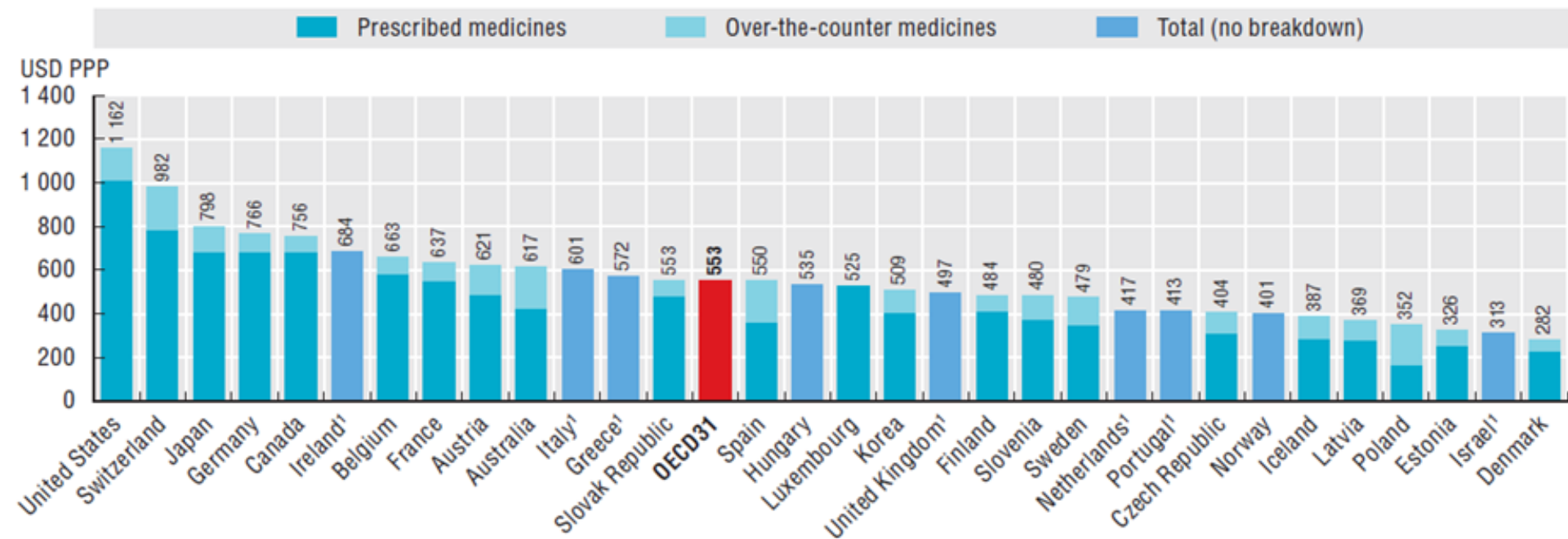
Dotarcie do konsumenta z pominięciem pośredników.

Formy marketingu bezpośredniego:

- Internet
- telemarketing
- TV shop
- telewizja interaktywna
- sprzedaż wysyłkowa
- direct mail



Wydatki per capita na produkty farmaceutyczne, 2015



Źródło: OECD Health Statistics 2017.

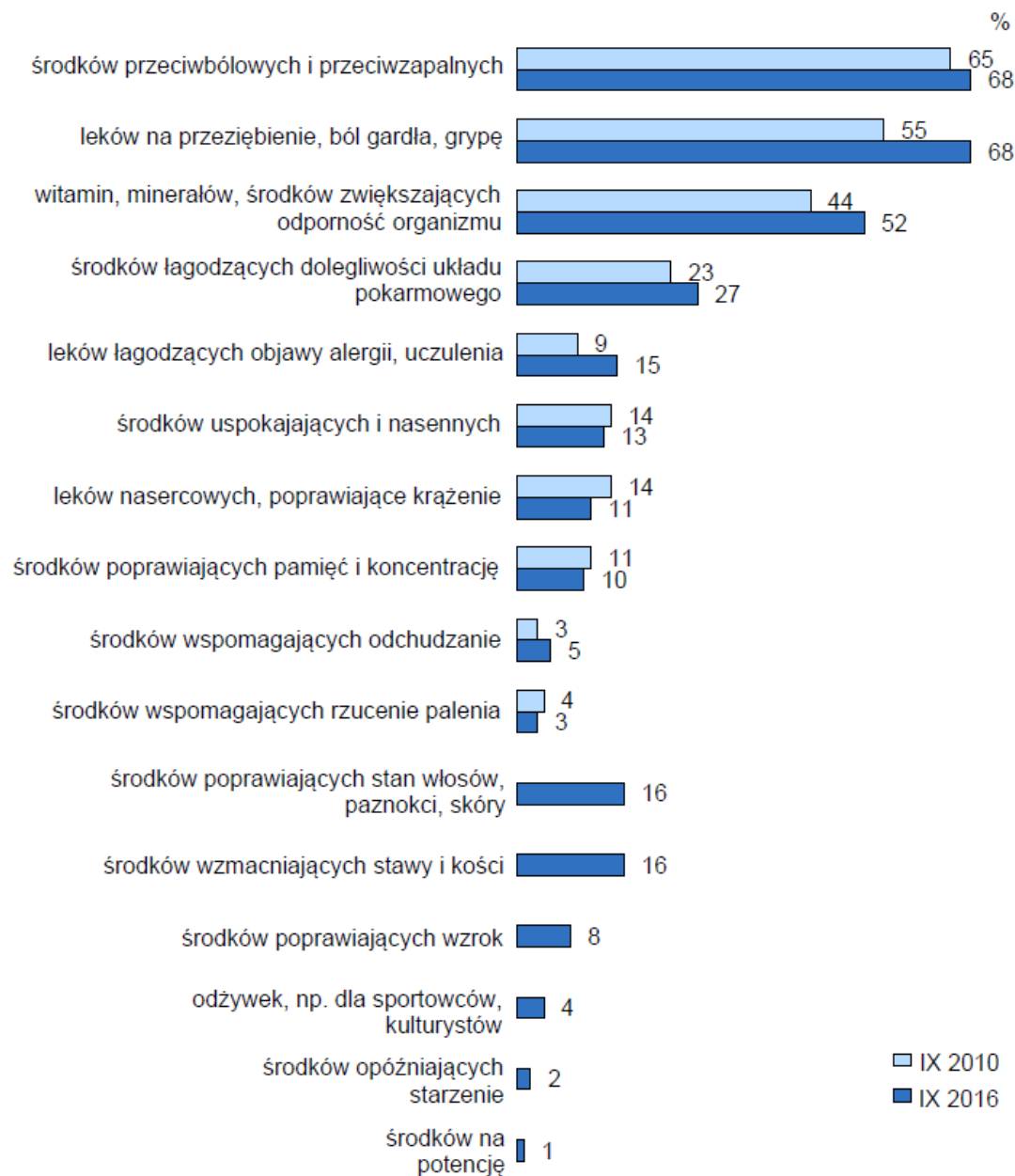
Wielkość rynku leków OTC i suplementów diety, 2017

Wartość segmentu produktów bez recepty w aptekach i Internecie w 2017 r. osiągnęła **14,2 mld złotych** (liczone w cenach detalicznych brutto).

Do sprzedaży tego segmentu zaliczamy: leki OTC, suplementy diety, artykuły medyczne oraz kosmetyki apteczne.

Segment ten w 2017 roku miał około 44% udziału wartościowego w całym rynku farmaceutycznym w Polsce (wliczając leki, suplementy diety, artykuły medyczne oraz kosmetyki apteczne). Z tego leki OTC stanowią około 20,9%.

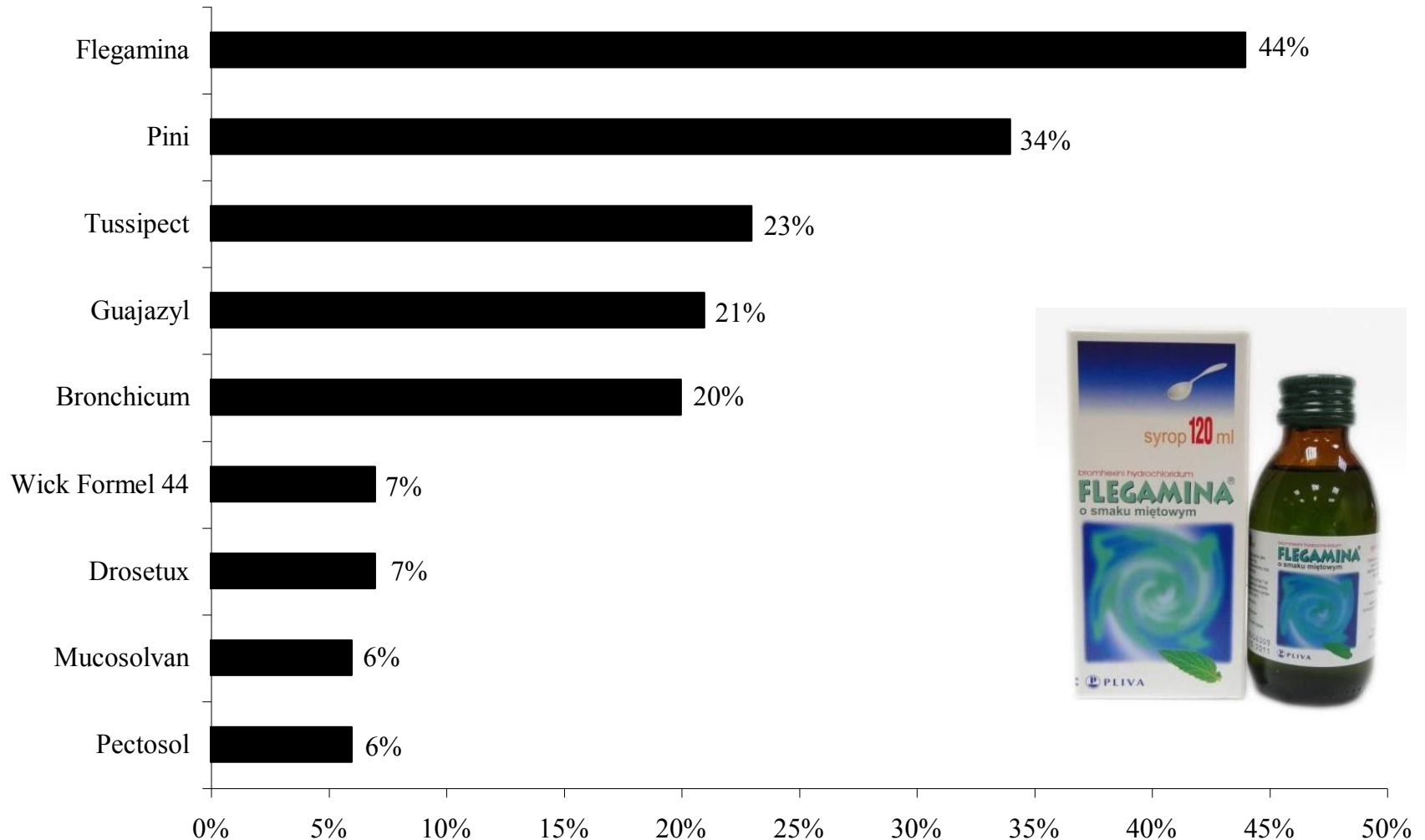
Stosowanie w ciągu ostatnich 12 miesięcy leków dostępnych bez recepty (OTC), 2016



Źródło: CBOS, 2016.

Spontaniczna znajomość marek preparatów na kaszel

(próba losowa, n=531)



Źródło: BPS Consultants Poland, 1999.

Oddziaływanie mediów

(zapamiętane reklamy preparatów na kaszel)

(próba losowa, n=531)

Media	Liczba osób, które zauważyły jakąkolwiek reklamę preparatów na kaszel w danym medium	% osób, które zauważyły jakąkolwiek reklamę (n=249)	% ogółu respondentów (n=531)
TV	180	72	34
Ulotki	90	36	17
Prasa	53	21	10
Radio	20	8	4
Inne	13	5	2

Źródło: BPS Consultants Poland, 1999.



Wiarygodność różnych źródeł informacji (próba losowa, n=531)

Źródło informacji o preparatach na kaszel	Wiarygodność danego źródła (w % odp)						
	bardzo duża	duża	średnia	mała	bardzo mała	żadna	RAZEM
lekarz specjalista	76	18	5	1	0	0	100
lekarz ogólny	58	32	9	2	0	0	100
farmaceuta	38	40	19	2	1	0	100
znajomi / rodzina	12	34	35	11	5	3	100
artykuły w prasie medycznej	8	31	34	14	7	5	100
programy TV o zdrowiu	8	31	35	15	6	5	100
ulotki reklamowe w aptekach	7	21	32	22	11	7	100
reklama TV	2	13	26	27	20	13	100
artykuły w prasie popularnej	2	10	29	27	18	13	100
ulotki przesyłane pocztą	1	10	24	29	16	20	100
reklama w prasie	1	10	26	28	19	16	100

Źródło: BPS Consultants Poland, 1999.

Reklamy leków



Reklama leku zgodnie z ustawą Prawo Farmaceutyczne, nie może wykorzystywać do prezentacji produktu leczniczego **wizerunku osób znanych publicznie, naukowców, osób posiadających wykształcenie medyczne lub farmaceutyczne albo sugerujących posiadanie takiego wykształcenia.**



Artykuł 63 Kodeksu Etyki Lekarskiej – lekarz nie powinien wyrażać zgody na używanie swojego nazwiska i wizerunku dla celów komercyjnych.

Najwięksi reklamodawcy, 2017

Top 10 reklamodawców mediów tradycyjnych			
(cennikowo, bez autopromocji, rabatów, dane Kantar Media)			
WIRTUALNEMEDIA.PL	2016	2017	zmiana proc.
AFLOFARM FARMACJA POLSKA	1 834 436 564 zł	2 013 692 839 zł	9,8
KINO ŚWIAT	695 311 444 zł	884 985 000 zł	27,3
LIDL	689 611 344 zł	650 454 430 zł	-5,7
FERRERO POLSKA	438 476 210 zł	504 481 986 zł	15,1
TERG	385 302 298 zł	456 517 743 zł	18,5
POLKOMTEL	325 066 927 zł	433 214 775 zł	33,3
ORANGE POLSKA	523 212 296 zł	429 545 453 zł	-17,9
VOLKSWAGEN GROUP POLSKA	386 655 821 zł	421 926 248 zł	9,1
USP ZDROWIE	381 429 058 zł	419 350 364 zł	9,9
NATUR. PRODUKT ZDROVIT	294 643 125 zł	405 378 204 zł	37,6
Razem	31 446 384 606 zł	32 714 913 215 zł	4

Źródło: www.wirtualnemedi.pl/artukul/wydatki-reklamowe-w-2017-roku-najwieksi-reklamodawcy



24.Aflofarm

Wartość firmy: 1 926 mln zł

Przychody: 770 mln zł



Wiodący udziałowiec/akcjonariusz: Jacek Furman

Największy producent suplementów diety w Polsce. Może sama nazwa Aflofarm nie jest bardzo dobrze znana, ale konsumenci na pewno kojarzą takie marki jak Diohespan, NeoMag, Herbapect, Preventic. Muszą je znać, bo reklamy produktów Aflofarmu są wszechobecne w telewizji. Polska firma jest największym reklamodawcą. Bije takie koncerny jak Unilever, Nestlé, Orange. Dominacja jest przygniatająca: według cenników (nie licząc rabatów) Aflofarm wydał w zeszłym roku na reklamę 1,83 mld zł, czyli o 9,1 proc. więcej niż rok wcześniej.

Wyniki: 2018: Przychody ze sprzedaży 669 mln zł, dochód brutto 170 mln zł

Kara UOKiK za reklamę RenoPuren Zatok



Reklamy suplementów diety RenoPuren Zatok Hot i RenoPuren Zatok Junior sugerowały, że te środki spożywcze posiadają właściwości lecznicze.

Tak uznał UOKiK po półtorarocznym dochodzeniu i nałożył na polską firmę Aflofarm karę w wysokości **26 mln zł**.



Reklamy a pozycja rynkowa olejów silnikowych, 2011

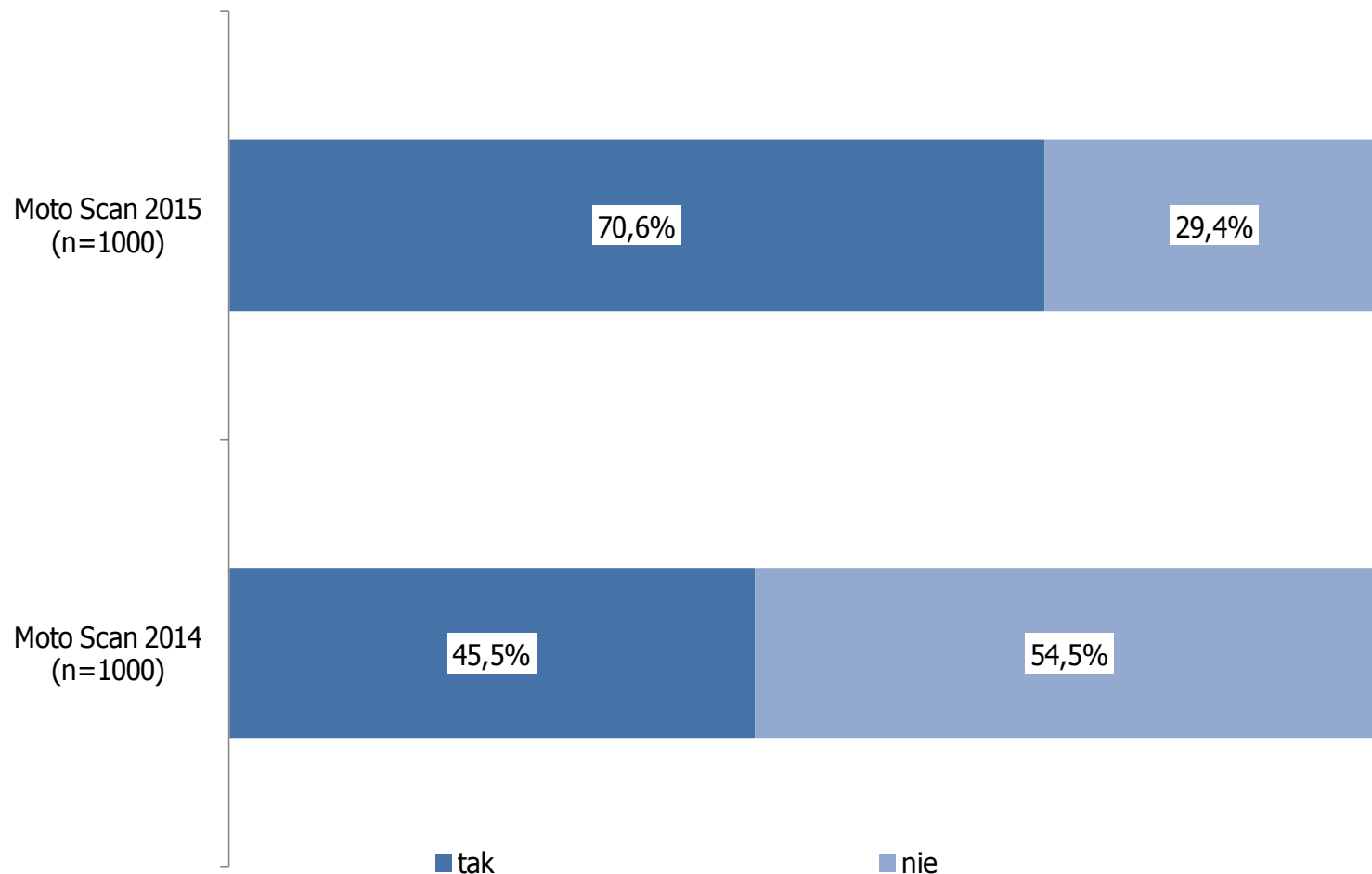
Zapamiętane reklamy olejów silnikowych

Marka oleju silnikowego	Liczba odpowiedzi	% odpowiedzi (n=401)	% próby (n=1002)
Mobil	248	61,8%	24,8%
Castrol	181	45,1%	18,1%
Lotos	140	34,9%	14,0%
Orlen	58	14,5%	5,8%
Shell	50	12,5%	5,0%
Platinum	35	8,7%	3,5%
Elf	30	7,5%	3,0%
Total	12	3,0%	1,2%

Pozycja rynkowa producentów olejów silnikowych

Producent olejów silnikowych	Liczba osób, które kupiły olej danego producenta	Pozycja rynkowa (n=754)
Mobil	208	27,6%
Grupa Lotos	188	24,9%
Castrol	180	23,9%
Elf	55	7,3%
Shell	36	4,8%
Orlen	36	4,8%
FIAT	15	2,0%
Total	8	1,1%

Czy słyszał/a Pan/i, że Grupa LOTOS sponsoruje różne imprezy / kluby / zespoły sportowe?"



Źródło: QUALIFACT, Moto Scan, 2015.

Znajomość sponsoringu Grupy Lotos (znajomość wspomagana)

Rodzaj zakupu	Liczba odpowiedzi	% znających (n=706)	% próby (n=1000)
Oficjalny Partner Roberta Kubicy [rajdy samochodowe]	483	68,4%	48,3%
Główny Sponsor Reprezentacji Polski w piłce nożnej	368	52,1%	36,8%
Polski Związek Narciarski	269	38,1%	26,9%
LOTOS Trefl Gdańsk [siatkówka]	152	21,5%	15,2%
Lechia Gdańsk [piłka nożna]	119	16,9%	11,9%
LOTOS Rally Team / Kajetanowicz i Baran	89	12,6%	8,9%
Trefl Sopot [koszykówka]	83	11,8%	8,3%
inny	28	4,0%	2,8%
KIA LOTOS RACE	17	2,4%	1,7%



Źródło: QUALIFACT, Moto Scan, 2015.

Sposób w jaki sponsorowanie przez Grupę Lotos zespołu Kajetana Kajetanowicza „LOTOS RALLY TEAM” wpływa na świadomość o jakości produktów LOTOS

Wpływ na świadomość o jakości produktów Lotos	Liczba wskazań	% odpowiedzi (n=706)
zdecydowanie lepsza	151	21,4%
raczej lepsza	205	29,0%
bez różnicy	290	41,1%
raczej gorsza	5	0,7%
zdecydowanie gorsza	1	0,1%
nie wiem	54	7,6%
RAZEM	706	100,0%



Źródło: QUALIFACT, Moto Scan, 2015.

Polislokaty Getin Noble Bank

Prezes UOKiK uznała, że Getin Noble Bank bezprawnie wprowadzał w błąd swoich klientów zawierających umowy o długoletni produkt inwestycyjno-oszczędnościowy. Zabrakło najważniejszej informacji – o ryzyku utraty nawet wszystkich oszczędności oraz o wysokich kosztach rozwiązania umowy. **Suma kar nałożonych na spółkę wyniosła ponad 6,7 mln zł.**

Konsumenci najczęściej skarżą się, że tego typu produkty są im przedstawiane jako standardowa lokata, czy krótkoterminowe ubezpieczenie. **Wiele osób, zawierając kontrakt, nie ma świadomości, że jego wcześniejsze zerwanie może oznaczać utratę oszczędności.** Ponadto zysk uzależniony jest od ponoszonego ryzyka inwestycji.



Getin Noble Bank – notowania giełdowe

Getin Noble Bank SA (GNB)

0,2350 zł **-2,08%** **-0,0050 zł**

Miejsce w rankingu: 44



2020-03-27 15:29:19

szukaj profilu

Szukaj

Podsumowanie

Podstawowe dane

Akcjonariat

Władze i zatrudnienie

Wyniki finansowe

Komunikaty

Forum



GETINOBLE - notowania spółki

Kurs odniesienia: **4,6800 zł** (12-01-20)

Data początkowa: **2012-01-20**

Data końcowa: **2020-03-27**

Zmiana: **-94,98%**

Zmiana: **-4,4450 zł**

Minimum: **0,1800 zł** (18-11-21)

Maksimum: **11,0400 zł** (14-04-30)

Średni: **3,4749 zł**

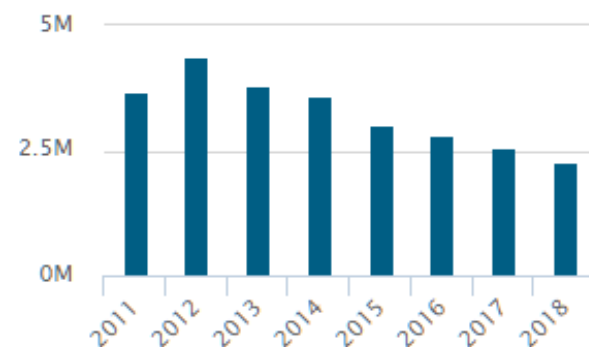
Wolumen obrotu: **3 560 418 841 szt**

Getin Noble Bank - wyniki roczne

Skonsolidowane raporty roczne					
		2015	2016	2017	2018
Przychody z tytułu odsetek (tys. zł)		3 006 493	2 830 096	2 551 697	2 267 051
Przychody z tytułu prowizji (tys. zł)		529 811	315 653	317 679	251 842
Wynik na działalności bankowej (tys. zł)		1 597 322	1 620 369	1 655 763	1 419 493
Zysk (strata) brutto (tys. zł)		72 957	-42 365	-658 507	-350 112
Zysk (strata) netto (tys. zł)*		44 166	-58 545	-572 901	-453 391
Amortyzacja (tys. zł)		72 430	80 219	84 470	88 836
Aktywa (tys. zł)		70 756 469	66 159 808	59 818 839	49 910 260
Kapitał własny (tys. zł)*		5 163 842	4 750 289	4 298 801	3 023 400
Liczba akcji (tys. szt.)		970 748,468	883 381,106	901 696,125	1 007 923,230
Wartość księgowa na akcję (zł)		5,319	5,377	4,767	3,000
Zysk na akcję (zł)		0,045	-0,066	-0,635	-0,450
Raport zbadany przez audytora		T	T	T	T

* - przypadający na akcjonariusza jednostki dominującej

Przychody z tytułu odsetek (tys. zł)



Przychody z tytułu prowizji (tys. zł)

