

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 hair is the central figure, wearing a dark, textured V-neck top. She is adorned with several pieces of Pandora jewelry: a gold chain necklace with a small circular pendant, multiple silver-toned bangles on her right wrist, and a silver-toned bracelet with a floral design on her left wrist. Her right hand is raised to her neck. The background is a soft-focus outdoor scene with green foliage and a branch with small pink blossoms in the lower-left foreground.

141 MILLION VISITS
ON PANDORA'S
CONSUMER WEBSITE
IN 2016

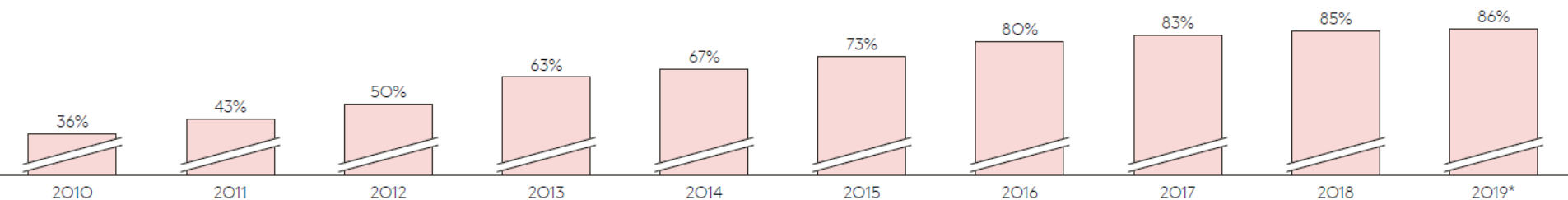
10.5 MILLION FANS
ON OUR FACEBOOK PAGE

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

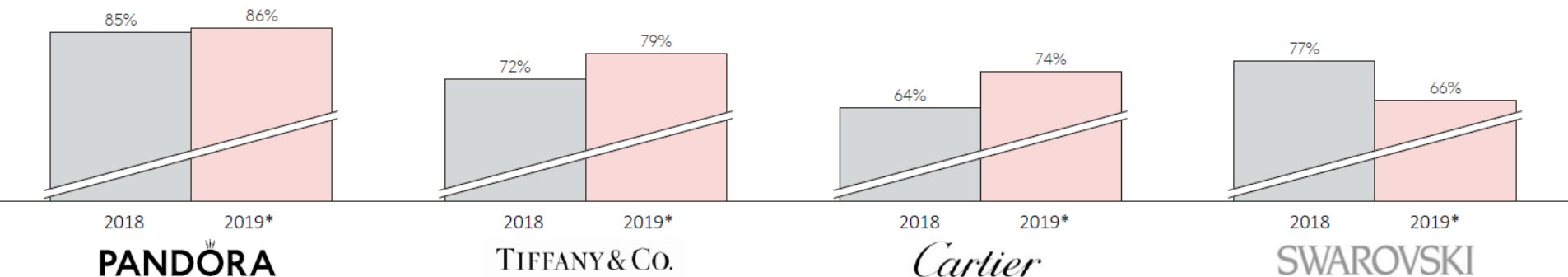
8 OUT OF 10 WOMEN
IN OUR TARGET GROUP
KNOW PANDORA

Wspomagana znajomość marki PANDORA

Aided brand awareness development



Aided brand awareness across selected jewellery companies



Source: Pandora Brand Tracker 2019 (n=5,874)

Markets include AU, CN, FR, IT, UK, US

*Research methodology was changed in 2019 to focus on key markets

28 Pandora Q3 2020 - Investor presentation

PANDORA

Wspomagana znajomość marki PANDORA i rozważanie zakupów biżuterii tej marki]

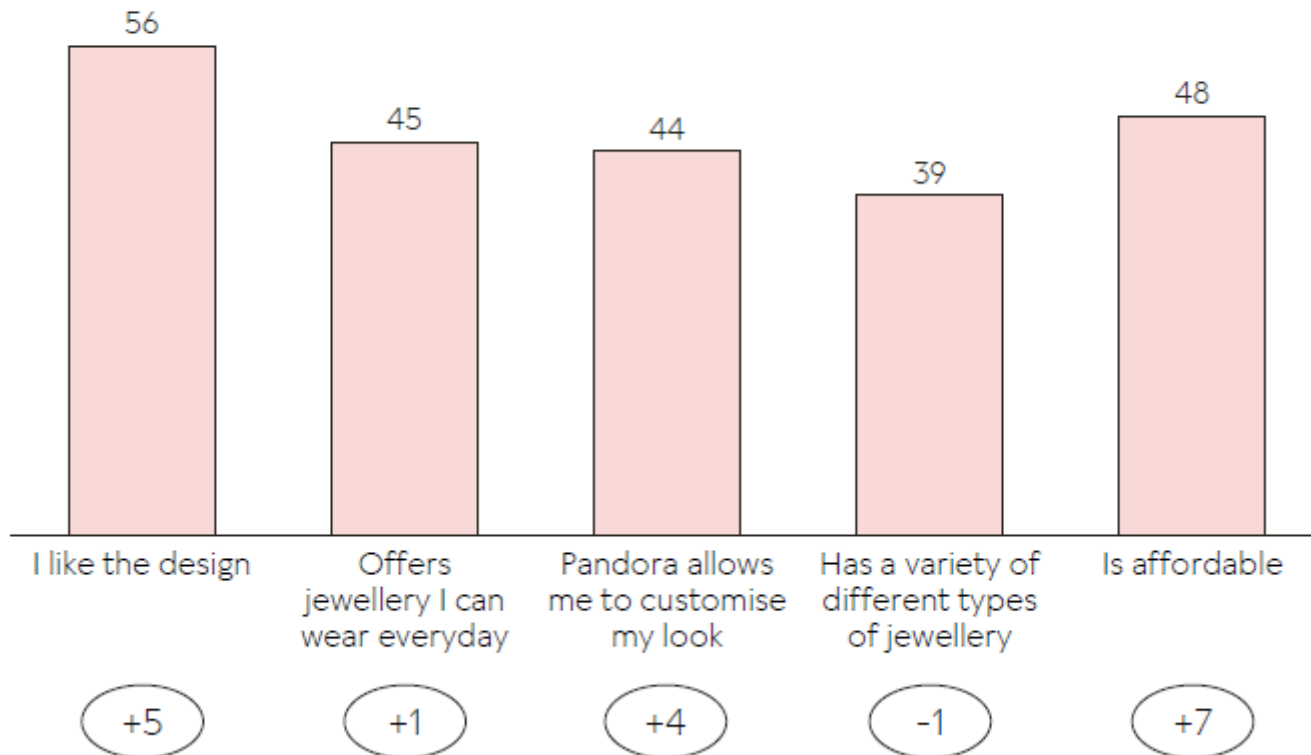
Market	Aided awareness ¹		Consideration ²	
	2016	2015	2016	2015
US	88%	87%	27%	26%
UK	92%	92%	41%	39%
Italy	88%	80%	42%	34%
France	65%	51%	19%	14%
Germany	79%	76%	29%	27%
Australia	96%	94%	48%	37%
China	53%	35%	33%	20%
Global	71%	65%	28%	23%

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

Powody, dla których kupowana jest biżuteria PANDORY

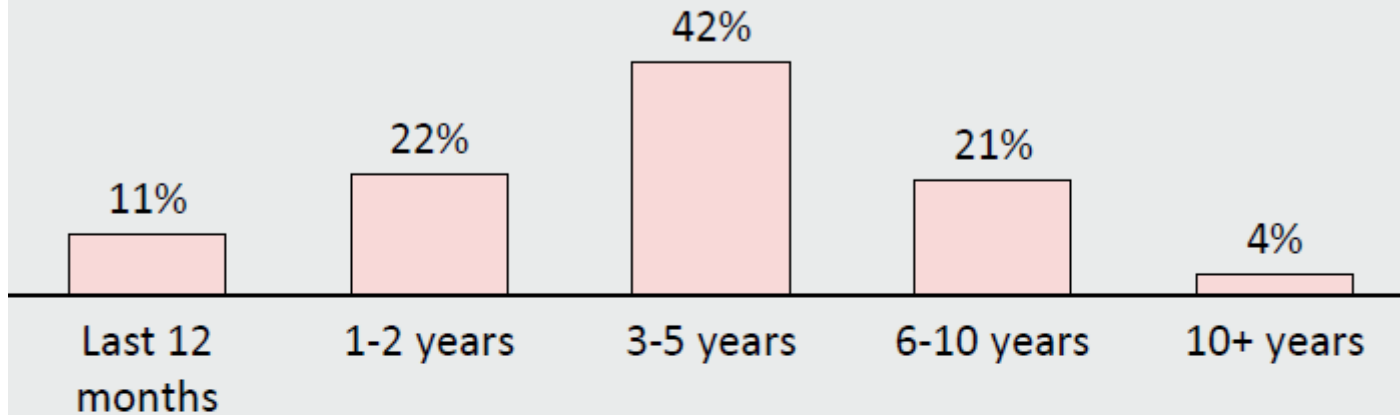
Pandora top 5 purchase drivers

Share of Active Pandora Owners* (n=1,092), %

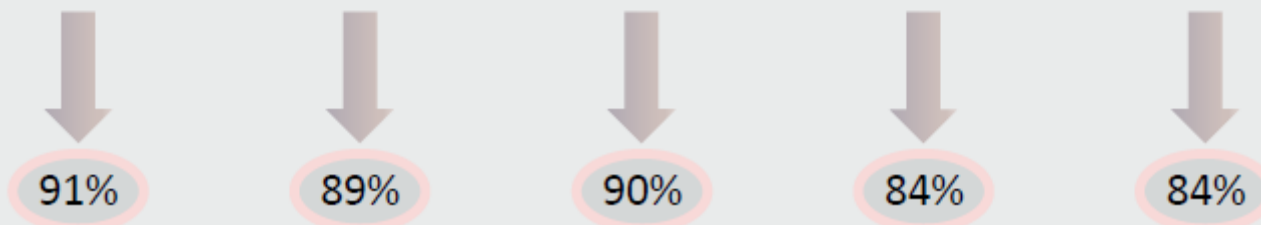


Rozważanie kolejnego zakupu biżuterii PANDORY

Q: How long ago did you receive/purchase your first piece of Pandora?



Q: Would you, as a Pandora owner, consider buying Pandora jewellery?



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

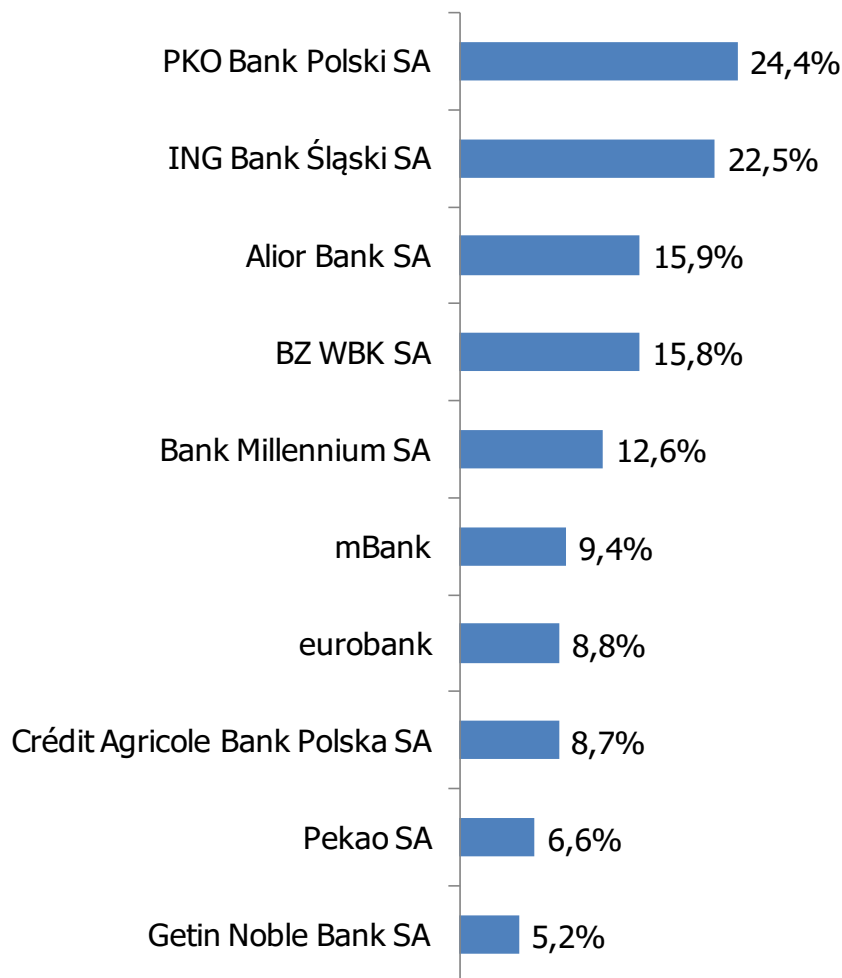
1. **informacyjna** - informuje o cechach, korzyściach oraz przeznaczeniu produktu;
2. **nakłaniająca** - dany produkt najskuteczniej zaspokaja potrzeby, najlepiej działa itp.;
3. **wyróżniająca** - dany towar jest wyróżniony spośród konkurencyjnych, identyfikowany z producentem;
4. **utrwalająca** -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



Reklama - ZELMER - Odkurzacze [2006]



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...”

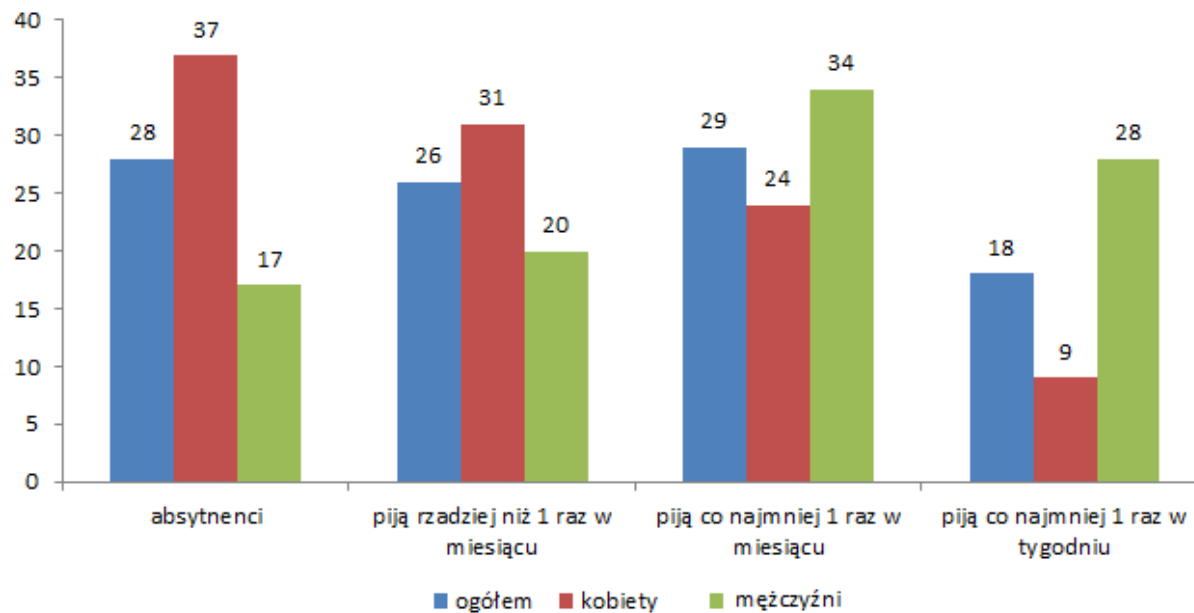
Pierwsze w Polsce piwo typu lager, które swój sukces zawdzięczało w głównej mierze sprawnym działaniom marketingowym oraz wysokobudżetowej kampanii reklamowej.

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

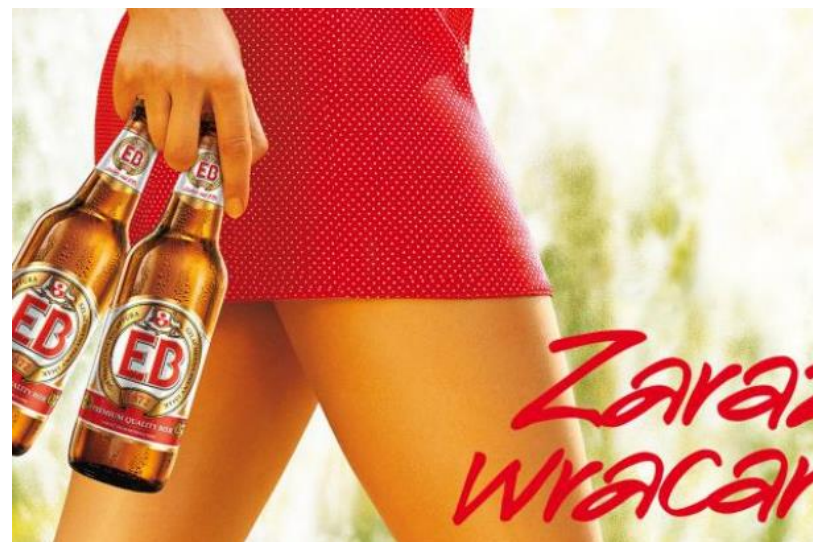
El Brewery był na miejscu czwartym, jeżeli chodzi o wydatki, to zajmował miejsce pierwsze, jeżeli chodzi o rozpoznawalność marki.



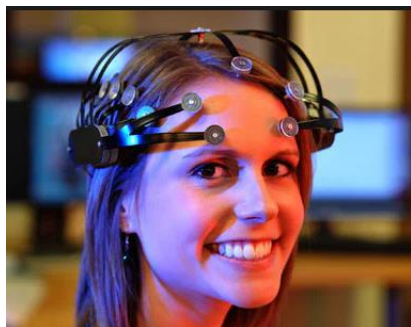
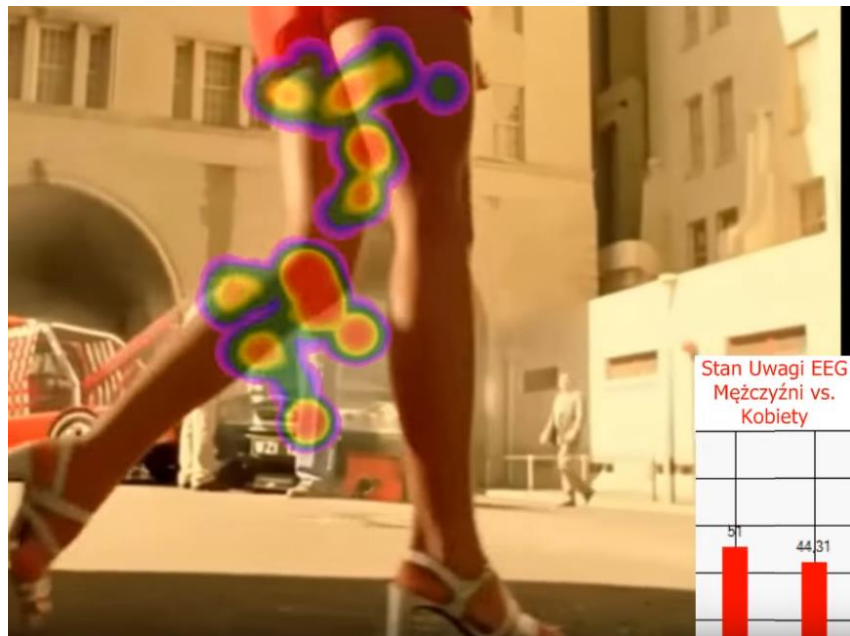
Spożycie alkoholu w Polsce



Źródło: GUS, 2014.



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



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.

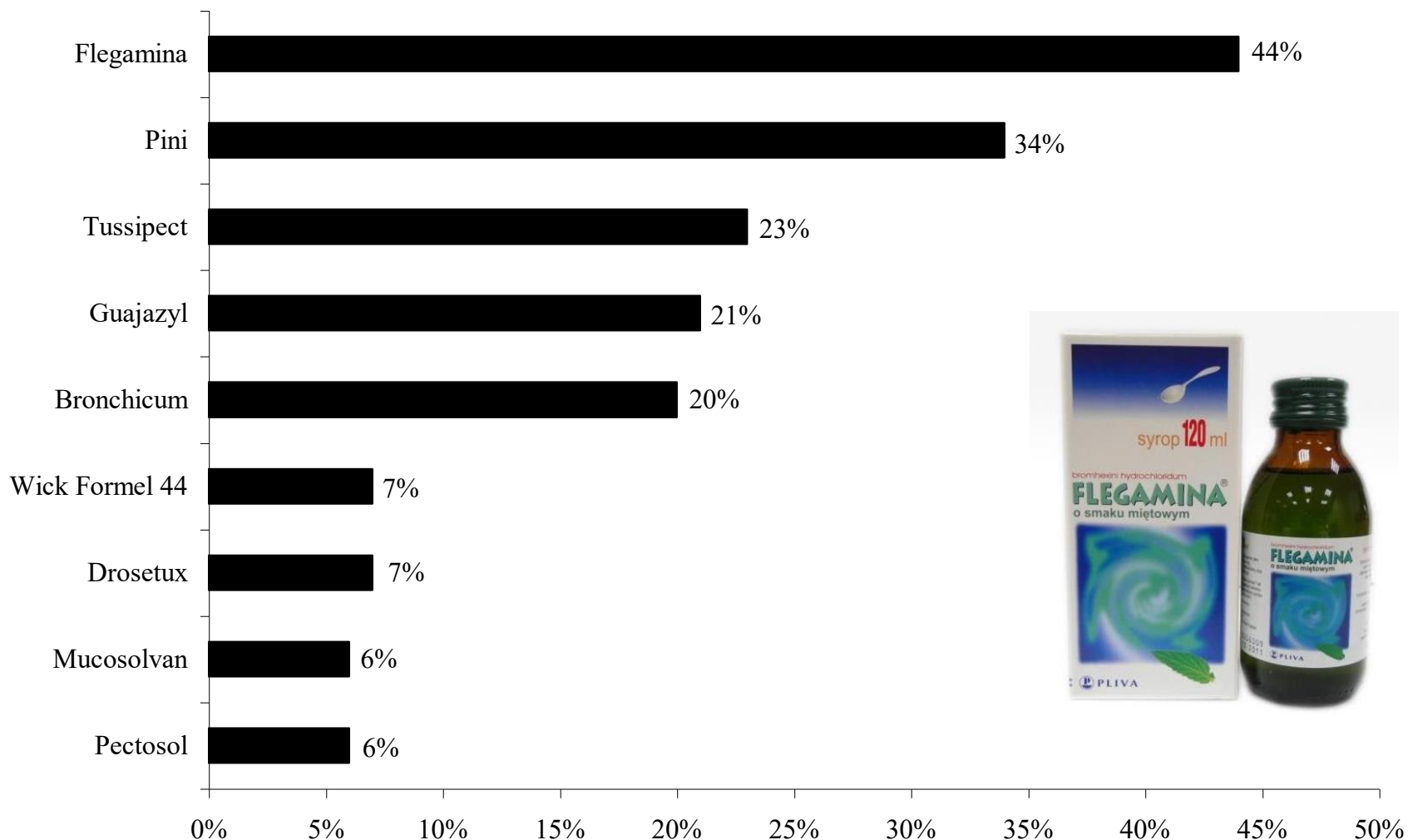
Formy marketingu bezpośredniego:

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



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.

Źródła informacji o preparatach na kaszel, z których korzystają lekarze i farmaceuci

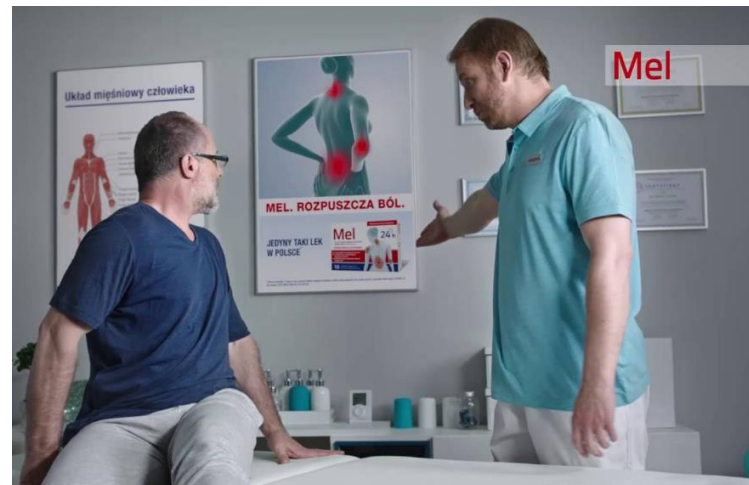
LEKARZE	FARMACEUCI
• ulotki, broszury, materiały informacyjne dołączane do leków - 24 wskazania; • czasopisma medyczne, gazety lekarskie – 10 wskazań; • konferencje lekarskie, zjazdy medyczne – 8 wskazań; • vademecum leków, indeksy leków – 6 wskazań; • poradniki medyczne – 4 wskazania, • przedstawiciele firm farmaceutycznych – 4 wskazania; • szkolenia, wykłady – 3 wskazania.	• ulotki, broszury, materiały informacyjne – 26 wskazań; • podręczny informator leków (książka leków) – 14 wskazań; • prasa fachowa – 11 wskazań; • przedstawiciele firm farmaceutycznych – 5 wskazań; • sympozja, szkolenia, targi farmaceutyczne – 4 wskazania.

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.

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

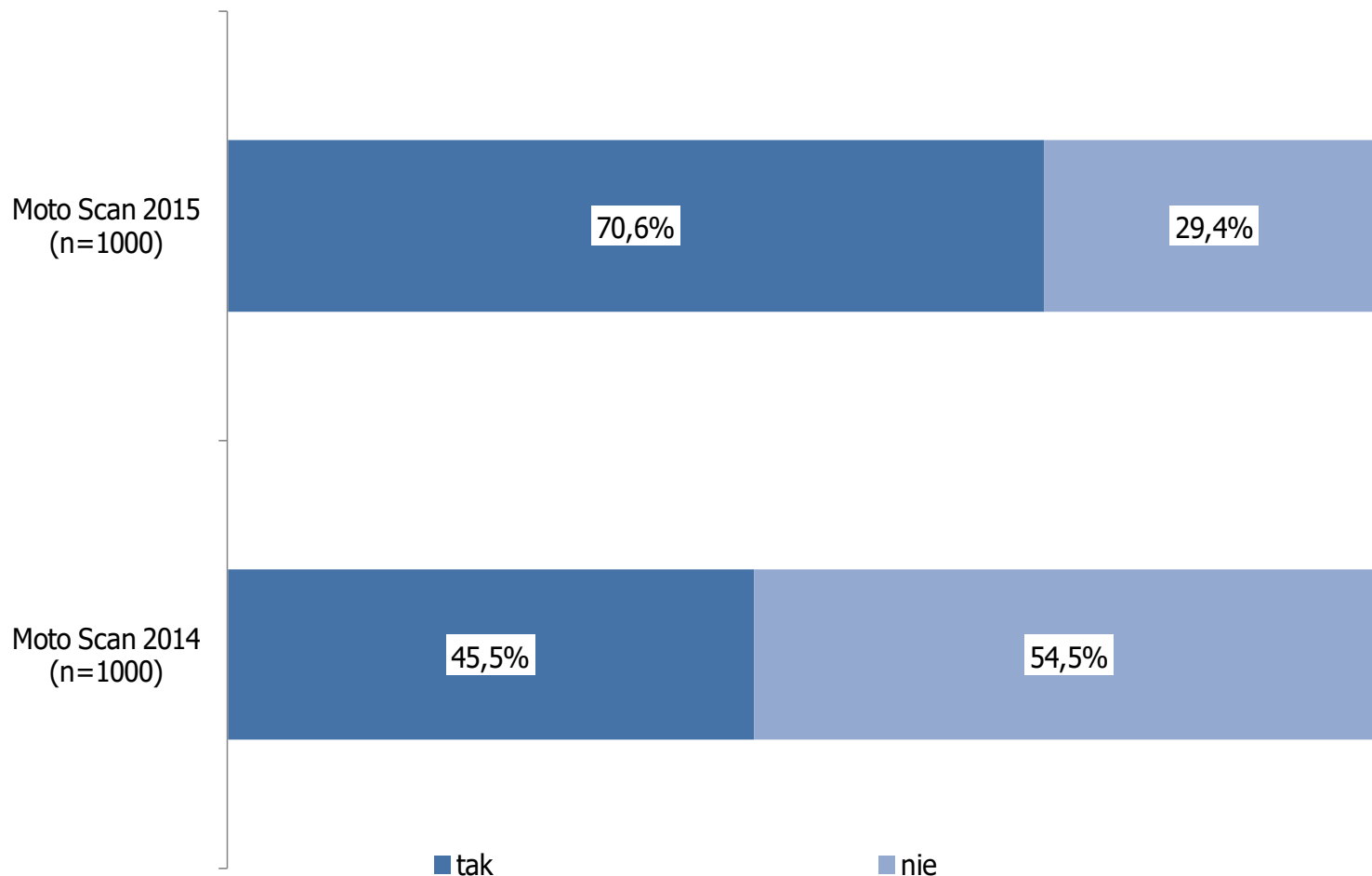
Zapamiętane reklamy olejów silnikowych

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.

Inwestycje strukturyzowane w Noble Bank

- 100% ochrony kapitału*
- bez podatku
- różnorodność rynków inwestycyjnych
- tworzone na indywidualne zamówienie
- negocjowalne warunki

SPRAWDŹ

OSTATNIE ZAKOŃCZONE SUBSKRYPCJE ZAROBIŁY:

Szybki kurs na zysk

Kurs na zysk
31^{,39}%
w 2 lata

60^{,07}%
w 2 lata




NOBLE BANK

"Wpłaciłem 30 tys. na "Kwartalny Profit" Getin Banku. Po pół roku zostało 20 tys."

Polisolokaty 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)

0,3050 zł **-0,97%** **-0,0030 zł**

Miejsce w rankingu: 20



2019-11-29 15:24:36

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: **2019-11-29**

Zmiana: **-93,48%**

Zmiana: **-4,3750 zł**

Minimum: **0,1800 zł** (18-11-21)

Maksimum: **11,0400 zł** (14-04-30)

Średni: **3,6037 zł**

Wolumen obrotu: **3 509 292 439 szt**

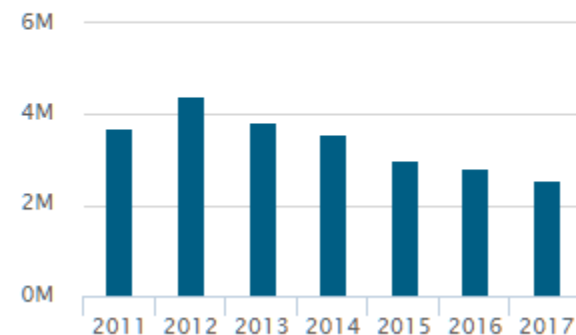
Getin Noble Bank - wyniki roczne

Skonsolidowane raporty roczne

	2014	2015	2016	2017
Przychody z tytułu odsetek (tys. zł)	3 595 038	3 006 493	2 830 096	2 551 697
Przychody z tytułu prowizji (tys. zł)	653 620	529 811	315 653	317 679
Wynik na działalności bankowej (tys. zł)	2 016 571	1 597 322	1 620 369	1 668 172
Zysk (strata) brutto (tys. zł)	314 268	72 957	-42 365	-661 028
Zysk (strata) netto (tys. zł)*	360 032	44 166	-58 545	-574 944
Amortyzacja (tys. zł)	68 194	72 430	80 219	84 470
Aktywa (tys. zł)	68 795 557	70 756 469	66 159 808	59 835 536
Kapitał własny (tys. zł)*	5 075 801	5 163 842	4 750 289	4 315 498
Liczba akcji (tys. szt.)	970 748,468	970 748,468	883 381,106	901 696,125
Wartość księgowa na akcję (zł)	5,229	5,319	5,377	4,786
Zysk na akcję (zł)	0,371	0,045	-0,066	-0,638
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)

