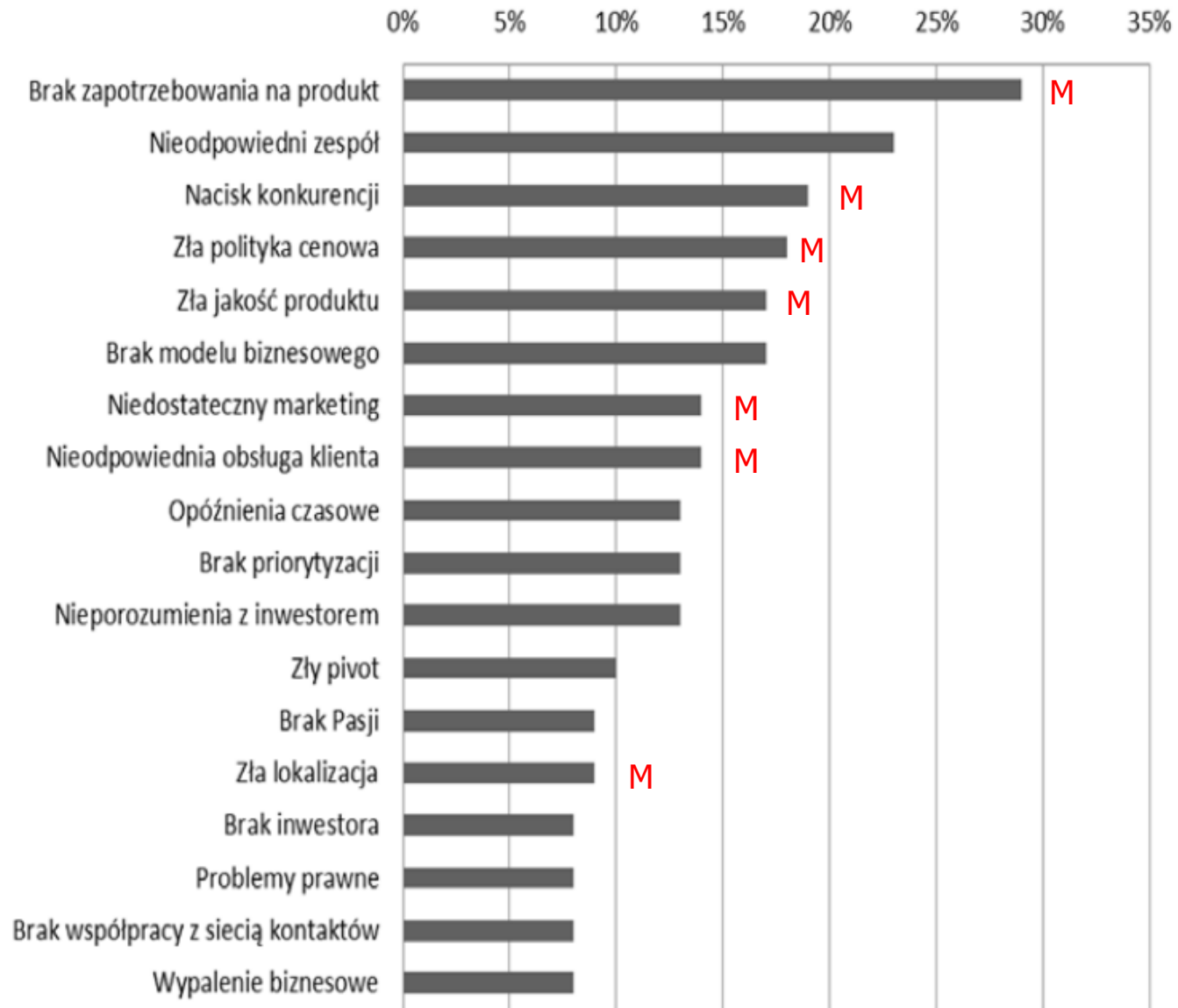


Wykład:

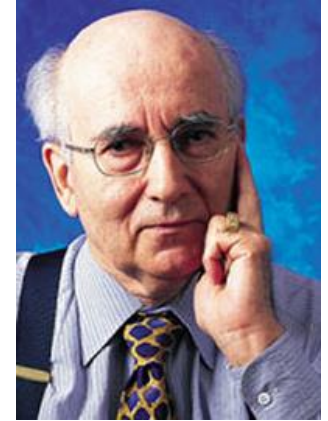
Marketing start-upów

– ujęcie transakcyjne i relacyjne

Główne powody upadku start-upów



Marketing



Marketing ma na celu **rozpoznawanie** oraz **zaspokajanie** ludzkich i społecznych potrzeb.

Kotler, Keller, Marketing, 2017

Marketing jest **działalnością, zbiorem instytucji oraz procesów** służących tworzeniu, komunikowaniu, dostarczaniu i wymianie ofert, które mają **wartość dla klienta**, kontrahentów, a także społeczeństwa w ogólności.

American Marketing Association

Celem marketingu jest **poznanie i zrozumienie klienta** na tyle dobrze, aby towar lub usługa sprzedały się same.

P. Drucker

Koncepcja marketingu

zakłada, że firma przetrwa na rynku tylko wtedy, gdy zaspokoi potrzeby swoich klientów skuteczniej niż jej konkurenci.

Oznacza to, że klient jest centralnym i wyjściowym punktem każdego przedsięwzięcia.

Trzy kluczowe pytania brzmią:

1. Kto jest potencjalnym klientem?
2. Jakie ma potrzeby?
3. Czy my potrafimy te potrzeby zaspokoić lepiej niż nasi konkurenci?

Marketing-mix (4C, 4P i 4K)

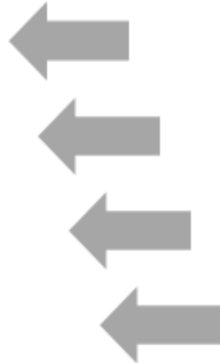
4C

consumer value

cost

convenience

communication



4P

product

price

place

promotion

4K

korzyść (produkt jest dla kupującego określoną korzyścią)

koszt (cena jaką płaci kupujący za korzyść)

komfort (rozumiany jako wygoda zakupu)

komunikacja (producenta z klientem)

Marketing transakcyjny

Marketing transakcyjny - ma na celu maksymalizację korzyści firmy w krótkim okresie czasu.

Większość działań marketingowych nastawionych jest na zmniejszenie wrażliwości cenowej klientów (po to m.in. stosuje się segmentację) oraz sprzedaż maksymalnej ilości produktów.

Tylko
19 zł*
miesięcznie

NISKA RATA?
CZEMU NIE.

- bez zaświadczeń bez poręczycieli
- aż **do 20 000 zł**
- do **96 miesięcy** kredytowania
- karta **z ekstra limitem** do 3000 zł

**Max Pożyczka
MINI RATA**

* Według stanu na 01.01.2008 r., roczna rzeczywista stopa procentowa 24,31% przy założeniu: wysokość pożyczki: 700 zł, na okres 10 miesięcy, dla klienta posiadającego ROR w PKO Banku Polskim od 6 miesięcy, zmienna stopa procentowa, raty annuitetowe.

WIĘCEJ ▶

WEŹ POŻYCZKĘ ▶

Marketing transakcyjny

Działania marketingowe nastawione są na pozyskanie jak największej liczby klientów i sprzedaż możliwie największej ilości produktów.

Służby marketingowe koncentrują się na działalności promocyjnej.

The screenshot shows the top section of the Gazeta.pl website. At the top left is the Gazeta.pl logo with a search bar containing 'szukaj w Gazeta.pl' and a 'Szukaj' button. Below the search bar are social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube, and a notification for 22 likes. To the right are icons for various services: Poczta, Forum, Praca, Blogi, Randki, and Filmy. The main content area features a large yellow advertisement for Amber Gold. The ad includes the Amber Gold logo, the text 'LOKATA 12%', a smiling woman, and a call to action 'SPRAWDŹ BEZPŁATNIE'. The background of the ad shows a house icon and the text 'Bez dodatkowych opłat'. At the bottom of the page, there are navigation links for 'Dom' and 'Praca', a news headline 'RAPORT MILLERA WS. KATASTROFY SMOLEŃSKIEJ', a weather widget for 'Warszawa 20°C', and a 'pogoda' link.



Marketing relacyjny

Marketing relacyjny (*relationship marketing*) – kompleks działań marketingowych mających na celu ustanowienie, utrzymanie oraz wzmacnianie (z założenia długookresowych i obustronnie korzystnych) relacji.

Szczepaniec 2004

Marketing relacyjny oznacza mobilizację personelu, mającą na celu uczynić z nabywcy nie tylko współtwórcę wartości-produktu, ale i związać go na trwałe z firmą.

Rogoziński (2000)

Jednowymiarowe relacje vs. wielowymiarowe



VS.



Marketing relacyjny vs. transakcyjny - rola marketingu w zarządzaniu

Marketing transakcyjny	Marketing relacyjny
Rola pomocnicza; marketing wykorzystywany do osiągnięcia celów taktycznych i operacyjnych	Rola kluczowa; marketing wykorzystywany do osiągnięcia celów strategicznych

Marketing relacyjny vs. transakcyjny - horyzont czasowy decyzji

Marketing transakcyjny	Marketing relacyjny
Cykl sprzedażowy	Cały cykl życia klienta

Marketing relacyjny vs. transakcyjny

- grupa klientów, w którą najczęściej się inwestuje

Marketing transakcyjny	Marketing relacyjny
Nowi klienci	Starzy klienci

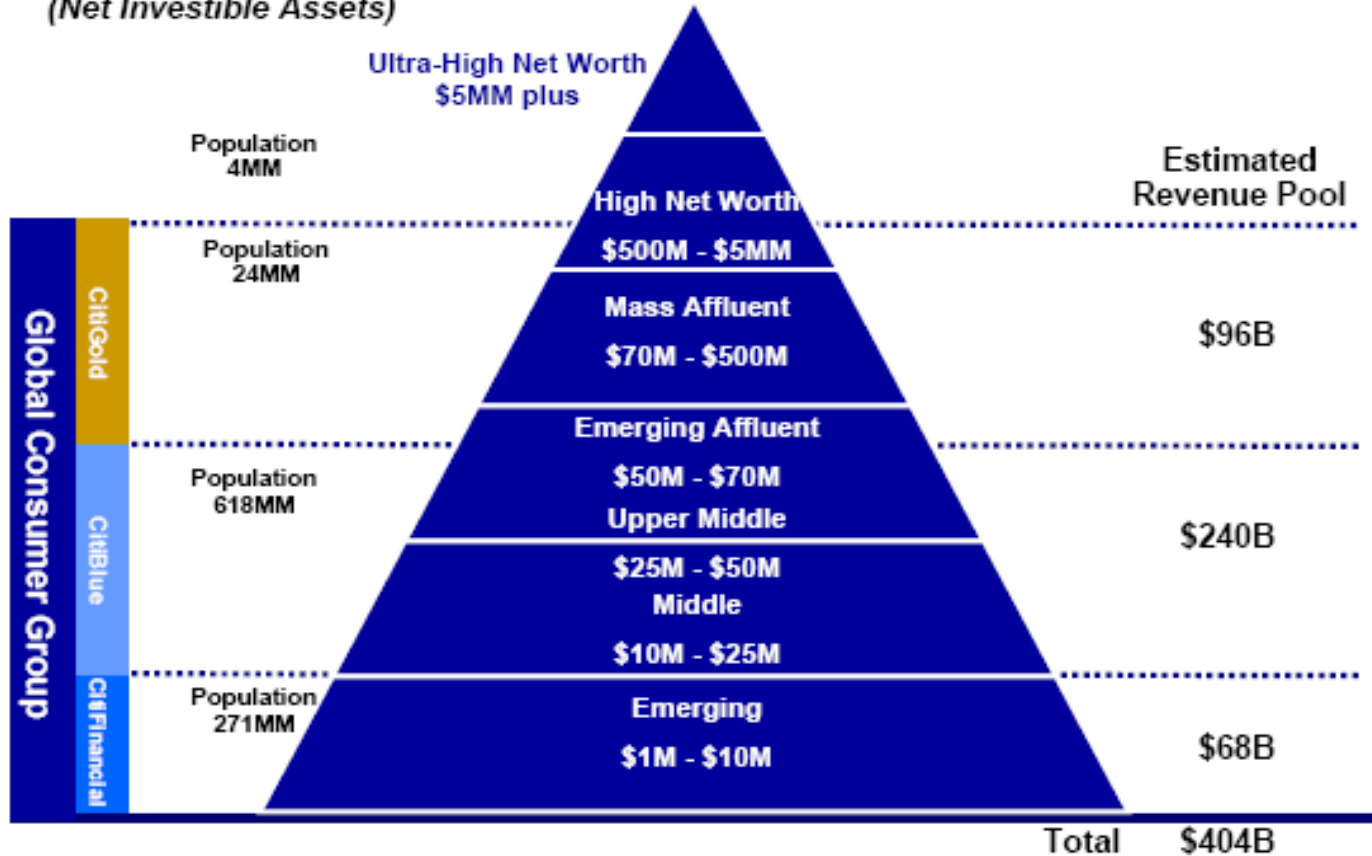
Marketing relacyjny vs. transakcyjny - segmentacja

Marketing transakcyjny	Marketing relacyjny
Służy do wyodrębnienia grup klientów o różnej zyskowności (z punktu widzenia firmy) oraz różnej wrażliwości cenowej	Służy do wyodrębnienia grup różniących się potrzebami, preferencjami oraz wzorcami zachowań

Segmentacja wg posiadanych płynnych aktywów

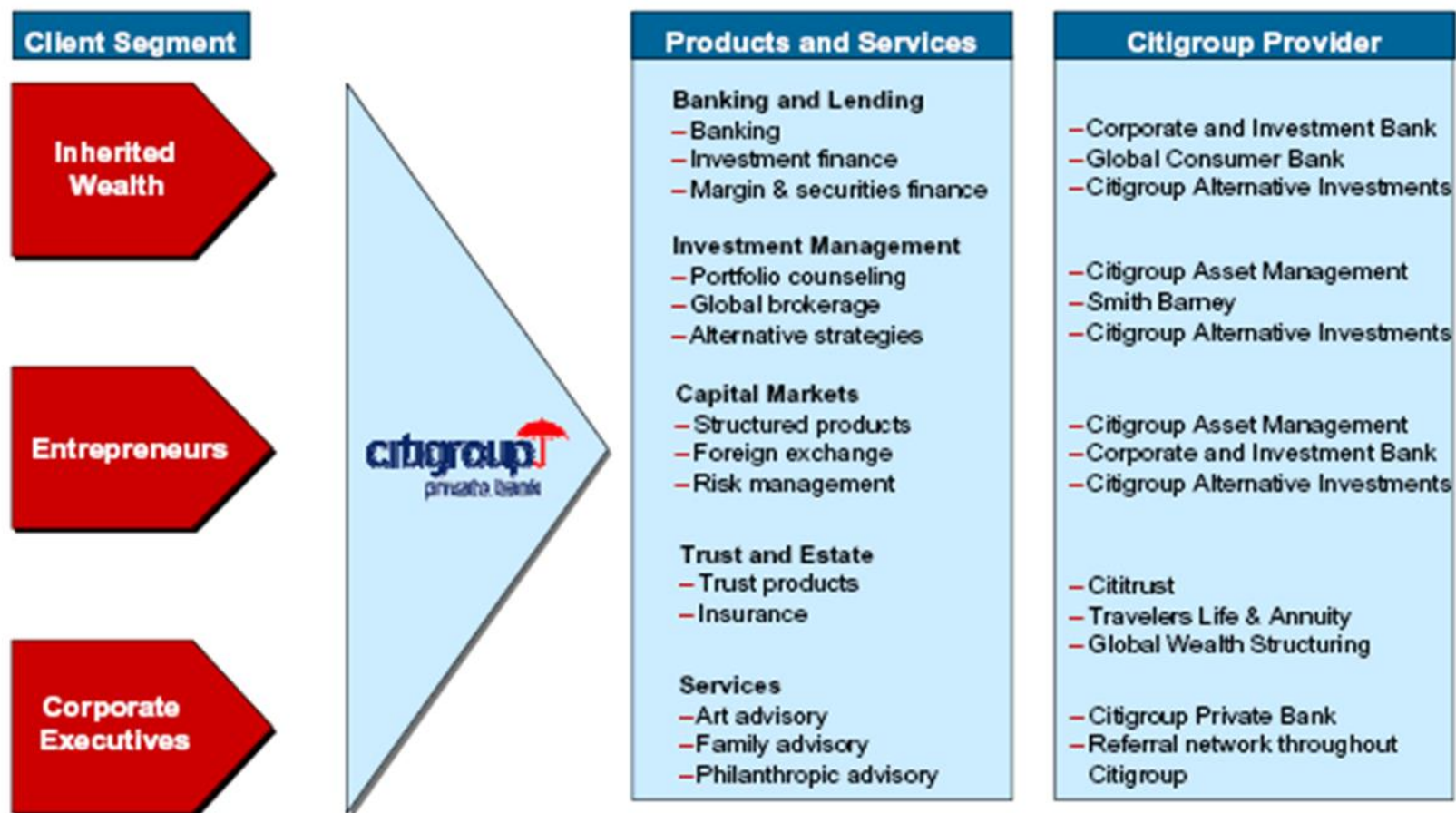
Customer Segment Opportunity

(Net Investible Assets)



Source: Citigroup estimates - data shown relates only to countries in which Citigroup has Consumer operations.

Segmentacja wg źródeł pochodzenia bogactwa



ITEM	2019	2020	2021	2022	2023
Interest Income	76.51B	58.09B	50.48B	74.41B	133.26B
Net Income	19.28B	10.99B	21.79B	14.96B	9.05B

Segmentacja użytkowników suplementów wg Herbalife



Źródło: Herbalife, Investor Presentation, August 2016.

ITEM	2019	2020	2021	2022	2023
Sales/Revenue	4.88B	5.54B	5.8B	5.2B	5.06B
Net Income	311M	372.6M	447.2M	321.3M	142.2M

Segmentacja klientów w firmie BLIRT

Firma BLIRT Sp. z o.o. (Biolab Innovative Research Technologies) została założona w grudniu 2007 r. Głównym celem stworzonej spółki była komercjalizacja wyników badań naukowych oraz realizacja kolejnych projektów rozwojowych w dziedzinie biotechnologii. Zakładano, że zachodzące zmiany na rynku farmaceutycznym oraz biotechnologicznym spowodują **wzrost zapotrzebowania na outsourcing w zakresie prowadzeniu badań nad nowymi lekami oraz technologiami medycznymi.**



Spółka BLIRT wyróżniła dwie kluczowe grupy docelowe:

- 1.firmy farmaceutyczne i biotechnologiczne,**
- 2.instytuty i ośrodki naukowo-badawcze.**

W momencie wejścia na rynek NewConnect spółka świadczyła usługi dla ok. 140 klientów, w tym ok. 100 klientów DNA-Gdańsk i ok. 50 kontraktów usługowych. Poza branżą farmaceutyczną świadczone także usługi dla podmiotów z branży petrochemicznej i chemicznej. Nawiązano także kontakty z firmami pośredniczącymi pomiędzy producentami leków a ich wynalazcami.

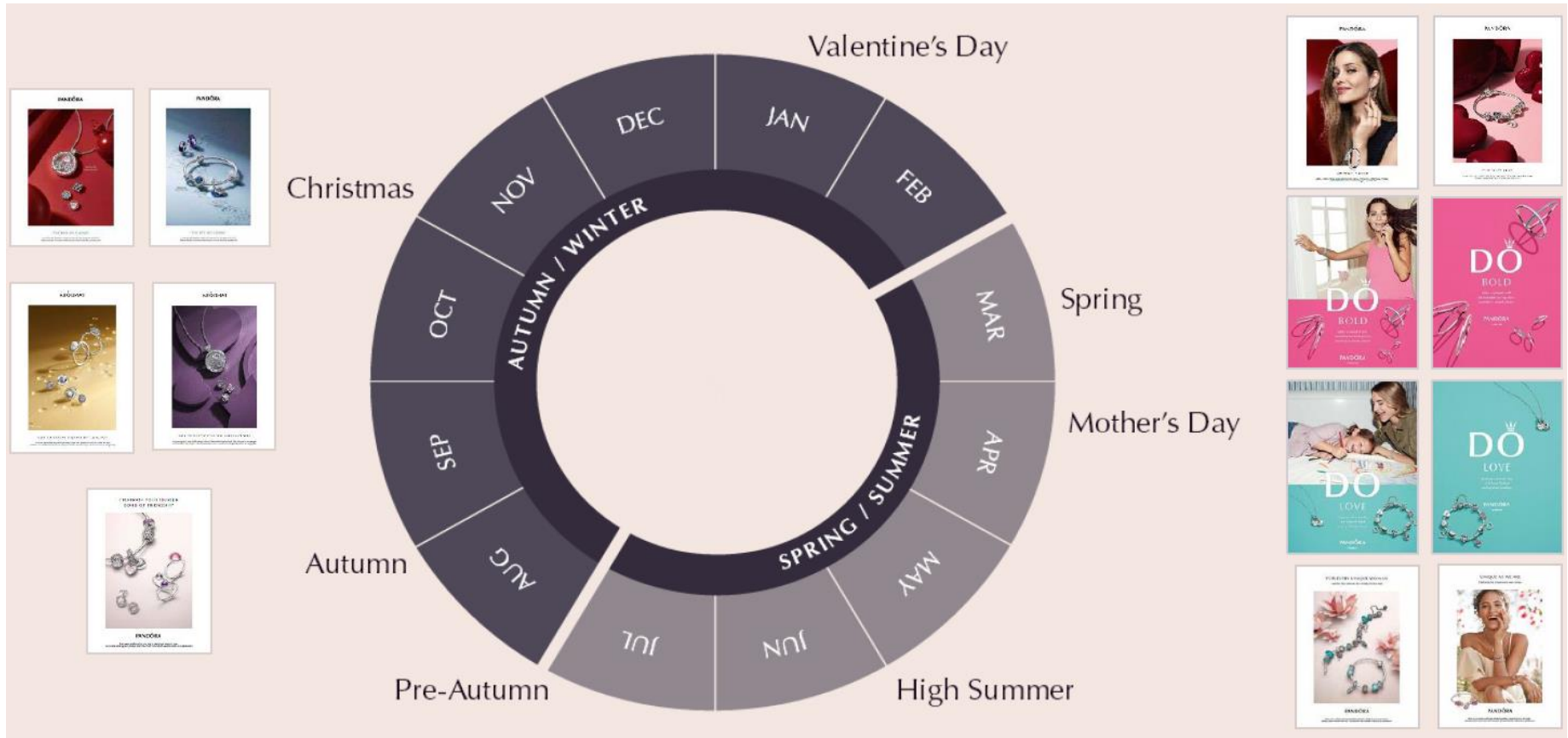
Marketing relacyjny vs. transakcyjny - zwiększanie sprzedaży

Marketing transakcyjny	Marketing relacyjny
Marketing masowy; sprzedaż produktów niezdefiniowanym klientom	Sprzedaż produktów starym klientom plus pozyskiwanie nowych klientów

Marketing relacyjny vs. transakcyjny - relacje z klientami

Marketing transakcyjny	Marketing relacyjny
Na bazie wybranych, pojedynczych produktów	Na bazie wielu produktów (kompleksowa współpraca)

7 okazji do wprowadzenia nowych serii produktów



Źródło: investor.pandoragroup.com.

Marketing relacyjny vs. transakcyjny - produkty

Marketing transakcyjny	Marketing relacyjny
<p>Produkty łączone są w pakiety, aby stworzyć wrażenie innowacji oraz zróżnicowania (po to m.in. nadaje im się odrębne marki). Prawdziwe innowacje należą do rzadkości (dominuje raczej naśladownictwo).</p> <p>Sprzedaż krzyżowa ma zwiększyć zyski i przywiązać klienta (podnieść koszty ewentualnej rezygnacji)</p>	<p>Produkty przygotowywane są „na miarę”; nawet pakiety pozostawiają klientowi pole manewru.</p> <p>Ciągle pojawiają się innowacje, bo zmieniają się potrzeby klientów, a firma poszukuje możliwości zwiększenia użyteczności usług.</p> <p>Sprzedaż krzyżowa nastawiona jest na tworzenie więzi w długim okresie (nawet w ciągu całego cyklu życia klienta)</p>

Apple – oferta produktowa



Mac



iPhone



iPad



Apple Watch



AirPods



AirTag



Apple TV 4K



Aksesoria



Nowości. Sprawdź, co nowego mamy dla Ciebie.

MacBook Pro

Stworzony dla Apple Intelligence*

Od 8499 zł



iPhone 16

Wszecchno.

Od 3999 zł



iPad Air

Najświeższy.

Od 2999 zł



Mac mini

Stworzony dla Apple Intelligence*

Od 2999 zł



Marketing relacyjny vs. transakcyjny - ceny

Marketing transakcyjny

Dzięki podziałowi na segmenty o różnej wrażliwości cenowej, firma może **maksymalizować ceny w poszczególnych grupach klientów.**

System kształtowania cen jest tak niejasny, że **klient traci orientację** (nie jest w stanie porównywać ofert).

Firma stosuje **ukryte opłaty**; zdarza się, że wprowadza niezapowiedziane i niczym **nieuzasadnione podwyżki.**

Marketing relacyjny

Ceny odpowiadają rzeczywistej wartości produktów / usług; są wyższe tylko wtedy, gdy produkt / usługa daje klientowi dodatkową wartość.

System kształtowania cen jest **elastyczny**; klient może wybierać w taryfach i maksymalizować swoje korzyści (oraz ograniczać koszty).


System cenowy jest **przejrzysty**, **klient nie natrafia na ukryte opłaty.**

Zmiany cenowe są wprowadzane wtedy, gdy zmieniają się parametry rynkowe.

Promocje cenowe w sklepie internetowych SFD

SFD KATEGORIE PRODUCENCI PROMOCJE MÓJ CEL Szukaj... MOJE KONTO 0,00 PLN

PROMOCJA DNIA



optimum nutrition
AMINO ENERGY


★★★★★ 46

~~119,00 zł~~ **59,99 zł**

Oferta kończy się za:
04 : 38 : 16

Pozostało: 149 Sprzedano: 1

KUPUJĘ




allnutrition
WHEY PROTEIN

★★★★★ 627

~~68,99 zł~~ **49,99 zł**

KUPUJĘ




sfd
WPC PROTEIN PLUS

★★★★★ 835

~~54,99 zł~~ **39,99 zł**

KUPUJĘ




sfd
5X WPC PROTEIN PLUS + RĘCZNIK

★★★★★ 817

~~324,94 zł~~ **199,99 zł**

KUPUJĘ

NOWOŚĆ




allnutrition
4X WHEY PROTEIN + RĘCZNIK

★★★★★ 451

~~325,95 zł~~ **219,99 zł**

KUPUJĘ

NOWOŚĆ




sfd
3X WPC PROTEIN PLUS + SHAKER BIG

★★★★★ 813

~~199,96 zł~~ **119,99 zł**

KUPUJĘ

NOWOŚĆ




sfd
2X BCAA+G-MAX 2.0 + BIG SHAKER

★★★★★ 14

~~154,97 zł~~ **99,99 zł**

KUPUJĘ

NOWOŚĆ




allnutrition
3X VITAMINALL SPORT

★★★★★ 46

~~69,99 zł~~ **49,99 zł**

KUPUJĘ

GRATIS




optimum nutrition
WHEY GOLD STANDARD 100% + SHAKER

★★★★★ 1

~~338,99 zł~~ **229,99 zł**

KUPUJĘ

NOWOŚĆ




biotechusa
ISO WHEY ZERO + NITROX THERAPY

★★★★★ 34

~~282,95 zł~~ **219,00 zł**

KUPUJĘ



allnutrition
3X WHEY PROTEIN + SHAKER

★★★★★ 474

~~209,96 zł~~ **149,99 zł**

KUPUJĘ

Marketing relacyjny vs. transakcyjny - dystrybucja

Marketing transakcyjny	Marketing relacyjny
<p>Występuje wypychanie klientów do tańszych kanałów dystrybucji. Prowadzona jest oddzielna sprzedaż internetowa. Liczba kanałów dystrybucji jest ograniczona.</p>	<p>Firma tworzy warianty dystrybucji odpowiadające poszczególnym segmentom (to klient wybiera, jaki model dystrybucji mu odpowiada). System dystrybucji ma charakter wielokanałowy. Najlepszym rozwiązaniem jest strategia omnichannel (wszystkie możliwe kanały dystrybucji).</p>

Marketing relacyjny vs. transakcyjny - komunikacja i promocja

Marketing transakcyjny	Marketing relacyjny
<p>Przekaz informacji występuje tylko w jednym kierunku (firma - klient). Promowane są tylko wybrane elementy oferty.</p> <p>Klienci odczuwają niedostatek aktualnych i wiarygodnych informacji.</p> <p>Programy lojalnościowe wykorzystuje się po to, aby podnieść koszty rezygnacji z usług.</p>	<p>Działania promocyjne są tylko częścią systemu komunikacyjnego, nastawionego na wymianę informacji.</p> <p>Materiały reklamowe zawierają istotne z punktu widzenia klienta informacje.</p> <p>Programy lojalnościowe podnoszą wartość usług (firma dzieli się z klientami korzyściami jakie uzyskuje dzięki ich lojalności)</p>

Media społecznościowe – fora tematyczne



Znajdź w artykułach lub na forum...



LOGOWANIE

REJESTRACJA

FORUM

ARTYKUŁY

KLUBY

KUP DIETĘ/TRENING

TRENINGI

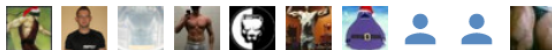
RANKINGI

GRUPA NA FB

SKLEP

NAJLEPSI W TYGODNIU

Najwięcej dodanych postów



Najwięcej otrzymanych Szacunów



DZIAŁY TEMATYCZNE

Odżywianie i Odchudzanie

Co i ile jeść, aby zdrowo wyglądać

Tematów: 121179
Postów: 1303774



domer

Moderator prowadzący

Za wysokie TSH

14 min.
temu

domer



strony z aminogramami

17 min.
temu

CarbonBase...



Brak apetytu rano

33 min.
temu

domer



Odżywki i Suplementy

Pytania, cykle i porady

Tematów: 137139
Postów: 1736847



Banan

Moderator prowadzący

Wielki Test białka SFD WPC Protein Plus

11 min.
temu

erwinoos



Wrzucajcie fotki swoich supli vol 7 !!!!!!!!!!!!!

18 II 01:44

Banan



Pytanie odnośnie redukcji

17 II 21:45

domer



Trening dla początkujących

Odpowiedzi na pytania, artykuły i blogi treningowe dla osób mniej doświadczonych

Tematów: 99254
Postów: 1383464

Trening dla zaawansowanych

Dział dla osób z aktualnym, ciągłym 2 letnim stażem

Tematów: 60771
Postów: 701141

Profil spółki SFD na portalu Facebook

SFD.PL
@SFDpl

Strona główna

Posty
Zdjęcia
Grupy
Informacje
Filmy
Wydarzenia
YouTube
Społeczność

[Utwórz stronę](#)

SFD.PL
27 min · 🌐

NA ŻYWO 🤩 drugi dzień Debiutów 2018.
Dzisiaj na rozkładzie kulturystyka mężczyzn, fitness plażowe atletyczne i bikini fitness 😊
Zobacz koniecznie 📺
<https://www.youtube.com/user/SFDPLTV>

Witryna poświęcona zdrowiu i dobremu samopoczuciu

Społeczność [Zobacz wszystko](#)

👍 163 786 osób lubi to
📶 161 215 użytkowników obserwuje to

Informacje [Zobacz wszystkie](#)

🗨️ Zwykle odpowiada tego samego dnia
[Wyślij wiadomość](#)

🌐 www.sfd.pl

📄 Witryna poświęcona zdrowiu i dobremu samopoczuciu · Witryna o tematyce sportowo-rekreacyjnej

✏️ [Zaproponuj zmiany](#)

Strony polubione przez tę stronę >

Sylwia Sobota - tr... [Lubię to!](#)

PoTreningu.pl [Lubię to!](#)

👍 21 Najlepsze komentarze ▾

Źródło: <https://pl-pl.facebook.com/SFDpl/>