

# RAZUMIJEVANJE MARKETING MENADŽMENTA

Bojana Femić - Radosavović



EKONOMSKI FAKULTET PODGORICA, STUDIJE MENADŽMENTA

A person is shown from the side, sitting and writing in a notebook. The scene is dimly lit with a strong blue/cyan color cast. The person is wearing a patterned top. In the background, other people are blurred, suggesting a classroom or lecture hall setting. A semi-transparent grey box is overlaid on the image, containing the text.

**Šta je to marketing?**

# DEFINISANJE MARKETINGA

- “Profitabilno zadovoljavanje potreba.”
- *“Perhaps marketers would be more self-confident about their contributions if marketing were a science with clear dos and don'ts. But marketing is as much art as science, as much right brain as left brain.” John Quelch and Katherine Jocz.*



# ŠTA JE TO MARKETING?

- Još u ranim 1950.-im Borden je prvi uveo termin marketing miks kako bi objasnio 12 zadataka koje stručnjaci iz oblasti marketinga obavljaju svakodnevno.
- McCarthy je to 1968. godine sistematizovao kao 4P koja su jednostavnija za korišćenje.
- Još uvijek se taj model proučava u učionicama širom svijeta, iako postoje brojne kritike i za njega.



# ŠTA SE PLASIRA NA TRŽIŠTE?

- Roba
  - Usluge
  - Događaji
  - Iskustva
  - Ličnosti
- 
- Mjesta
  - Imovina
  - Organizacije
  - Informacije
  - Ideje



# KAKVA MOŽE BITI TRAŽNJA?

1. NEGATIVNA TRAŽNJA – potrošačima se ne dopada proizvod i žele da ga izbjegnu;
2. NEPOSTOJEĆA TRAŽNJA – potrošači ne znaju za proizvod ili nisu zainteresovani;
3. LATENTNA TRAŽNJA – velika potreba kod potrošača, ali je proizvod ne može zadovoljiti;
4. OPADAJUĆA TRAŽNJA – kupuju proizvod sve rjeđe ili prestaju skroz;
5. NEREDOVNA TRAŽNJA – sezonskog karaktera;
6. PUNA TRAŽNJA – kupi se sve što se iznese na tržište;
7. PREKOMJERNA TRAŽNJA – više potrošača želi da kupi proizvod nego što se može zadovoljiti;
8. NEZDRAVA TRAŽNJA – potrošače privlače i proizvodi koji imaju nepoželjne društvene posljedice.

# ORIJENTACIJE KOMPANIJE KA TRŽIŠTU

- KONCEPT PROIZVODNJE – jedan od najstarijih u poslovanju. Potrošači preferiraju one proizvode koji su raspoloživi i jeftini.
- KONCEPT PROIZVODA – potrošači više naklonjeni onim proizvodima koji nude više kvaliteta, performansi ili inovacija.
- KONCEPT PRODAJE – kompanije treba da preduzmu agresivne promotivne i prodajne napore.

# ORIJENTACIJE KOMPANIJE KA TRŽIŠTU

- KONCEPT MARKETINGA – umjesto “proizvedi i prodaj”, prešlo se na “osjeti i reaguj”. Umjesto da “lovi”, marketing “njeгуje”.
- KONCEPT HOLISTIČKOG MARKETINGA – marketing odnosa, integrisani marketing, interni marketing i društveno-odgovorni marketing.





# MARKETING NIJE PREVARA!

“Poruka koju vino šalje, njegova aroma i ukus, zavise od oblika čaše. Dužnost je čaše prenijeti na najbolji mogući način poruke nekog vina na ljudska čula.”

*Georg Riedel*

*Riedel* – proizvođač čaša ili sjajan pripovjedač?



# MARKETING NIJE PREVARA!

*Arthur Riolo* – ne prodaje kuće, priča priču o ljudima koji žive u tim kućama, o tome čime se oni bave, kako su izabrali ime svom psu, kakva su im djeca i sl.

*Riolo* – trgovac nekretninama ili sjajan pripovjedač?



# MARKETING NIJE PREVARA!



Šta je zajedničko nekretninama i  
čašama za vino?

**Niko ne kupuje činjenice!  
Ljudi kupuju priču!!!**

Želje i potrebe




Potrošači kupuju ono što  
**žele**, a ne ono što im je potrebno!!!

## Želje i potrebe



Potrebe su **praktične i objektivne**, a  
**želje** iracionalne i subjektivne!!!

A person is shown from the side, sitting and writing in a notebook with a pen. The scene is dimly lit with a strong blue color cast. A semi-transparent blue rectangular box is overlaid on the center of the image, containing white text. The background is out of focus, showing other people in a similar setting.

**Šta je posao marketing  
menadžera?**

# POSAO MARKETING MENADŽERA

- Istraživanje iz 2016. godine pokazalo je da se u Americi u prosjeku CMO na toj poziciji zadrži 42 mjeseca, CFO 5,7 godina, a CEO više od 7 godina.
- Zašto je tako?



# POSAO MARKETING MENADŽERA

- Forrester istraživanje i *Business Marketing Association* studija iz 2016. o tome koliko dobro su stručnjaci iz oblasti marketinga pripremljeni za posao pokazuje sljedeće:
  1. 21% ispitanika kaže da se vještine zbog kojih su dobili posao više uopšte ne koriste;
  2. 97% ispitanika vide drastičan porast različitih vještina koje su potrebne za marketing;
  3. 97% ispitanika radi potpuno nove stvari;
  4. 45% ispitanika kaže da jako teško nalaze kandidate koji imaju odgovarajuće marketing vještine.

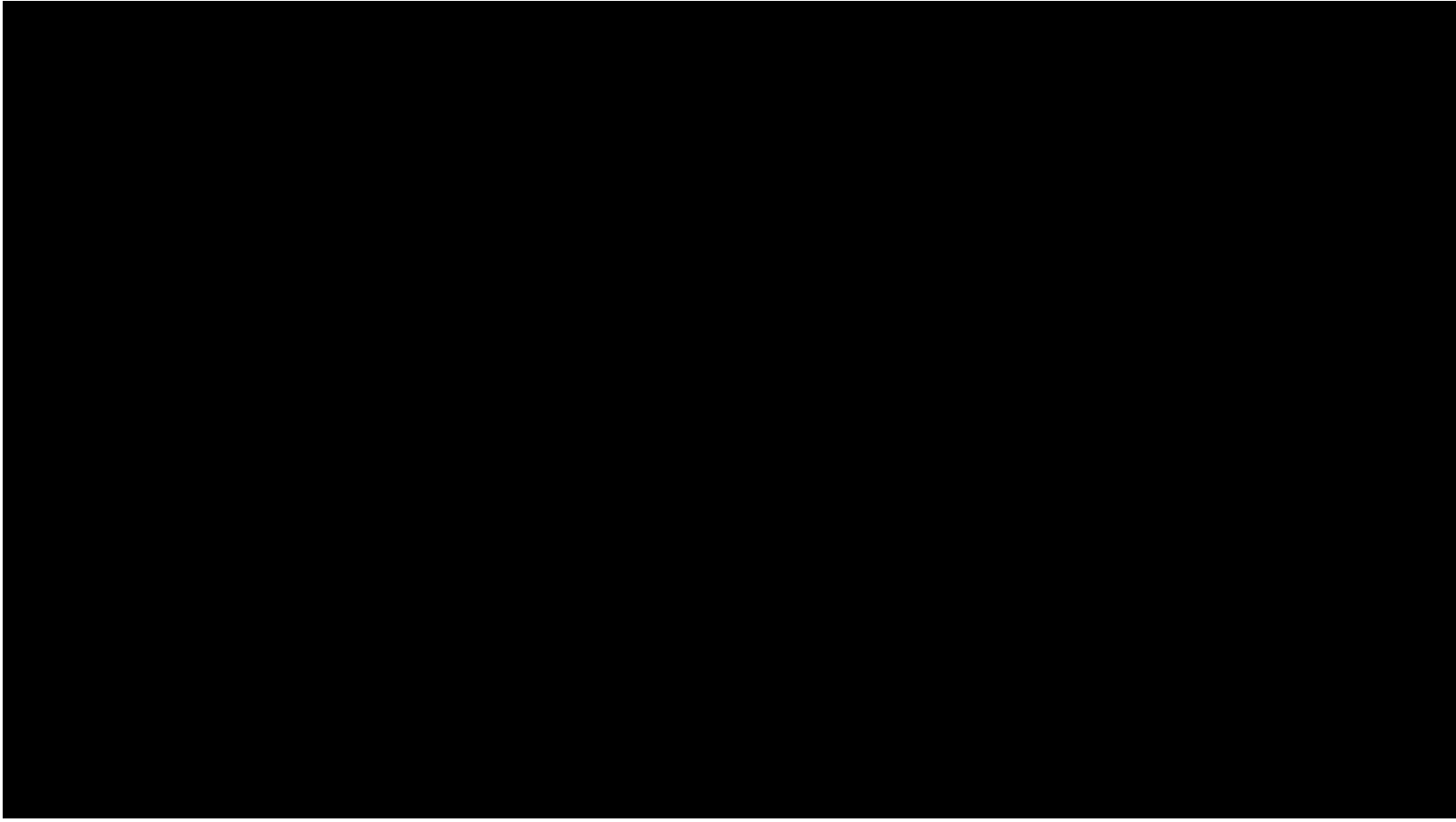


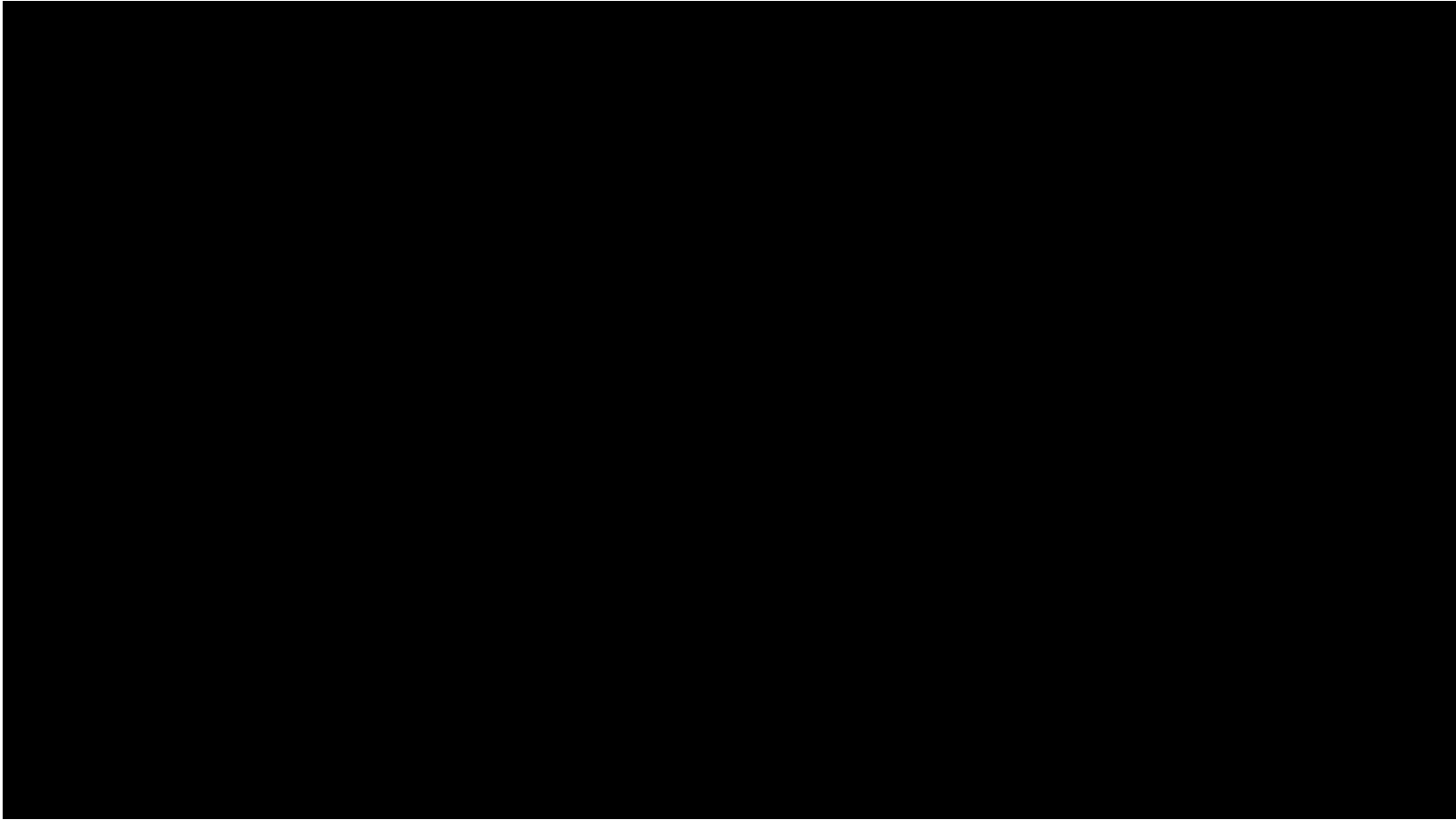
**VELIKI IZAZOV JE PRED NAMA!**









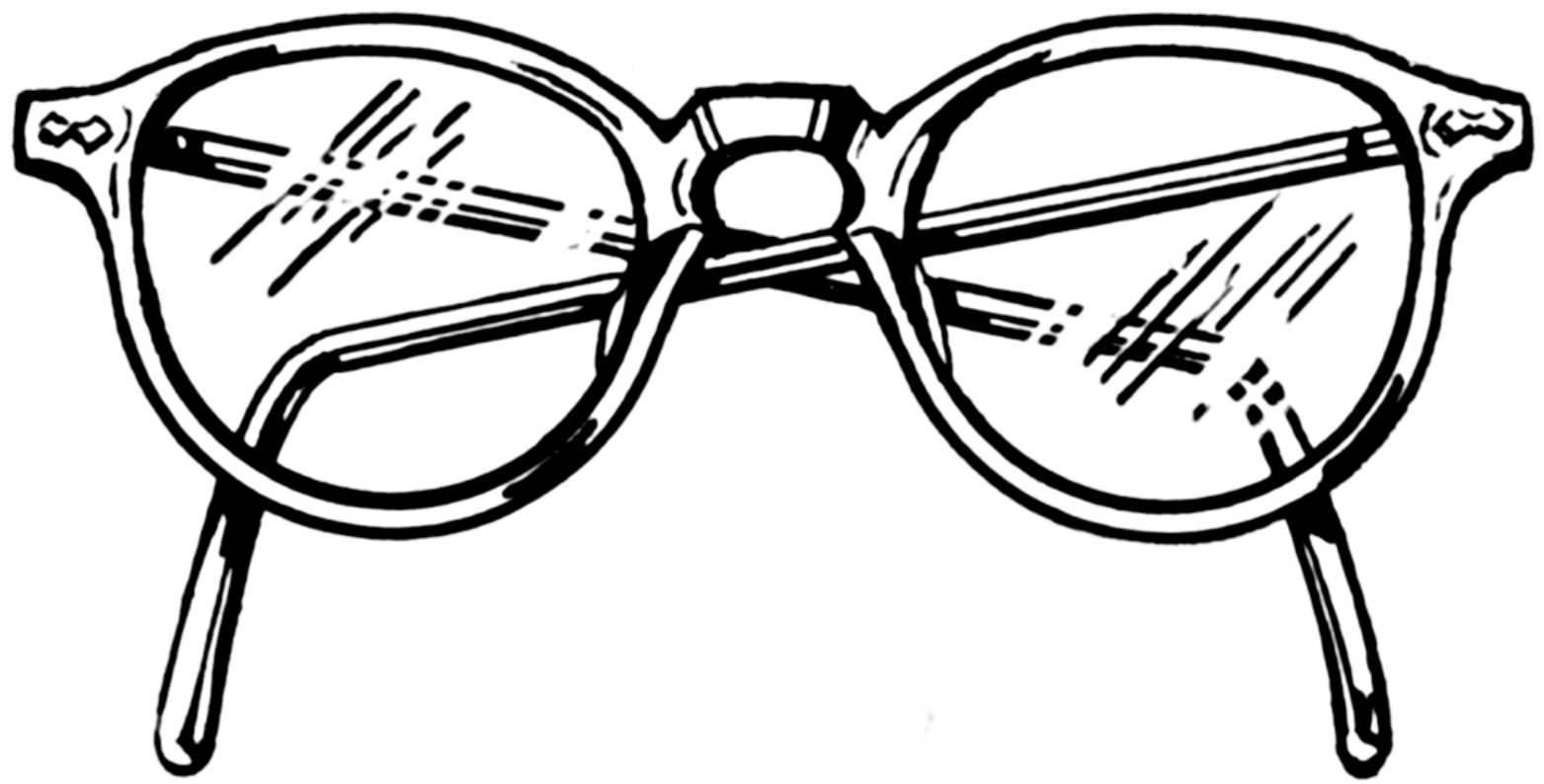


# NOVA ERA MARKETINGA

- **Airbnb CEO, Brian Chesky:** *“Love is the biggest priority for our company because we are in the business of delivering amazing experiences for our customers – that is the most important thing we need to do.”*
- **LinkedIn CEO, Jeff Weiner:** *“At LinkedIn, one of the values simply stated as: Members First... If it benefit members, it will ultimately benefit the company.”*
- **Amazon CEO, Jeff Bezos:** *“We’ve had three big ideas at Amazon that we’ve stuck with for 18 years, and they are the reason we’re successful: Put the customer first. Invent. And be patient.”*
- **Alibaba Executive Chairman, Jack Ma:** *“It’s customers number one, employees, two, and shareholders, three. It’s the customer who pays us the money, it’s the employees who drive the vision, and it’s shareholders who, when the crisis comes, these people ran away.”*

# NOVA ERA MARKETINGA

- *Tweet korisnika Tesla automobila: @elonmusk the San Mateo supercharger is always full with idiots who leave their tesla for hours even if already charged. (11.12.2016)*
- *Odgovor Elona Muska, Tesla CEO: @loic You're right, this is becoming an issue. Supercharger spots are meant for charging, not parking. Will take action. (11.12.2016.)*
- Za samo šest dana Tesla je uvela novu politiku po kojoj su naplaćivali taksu ljudima koji produže boravak na stanicama za električnu dopunu.
- Globalno poznat CEO, Elon Musk, je slušao potrošače direktno (marketing istraživanje), odgovorio na žalbu (komunikacije) i obezbijedio dugoročno rješenje (poboljšanje usluge) za manje od nedjelju dana!

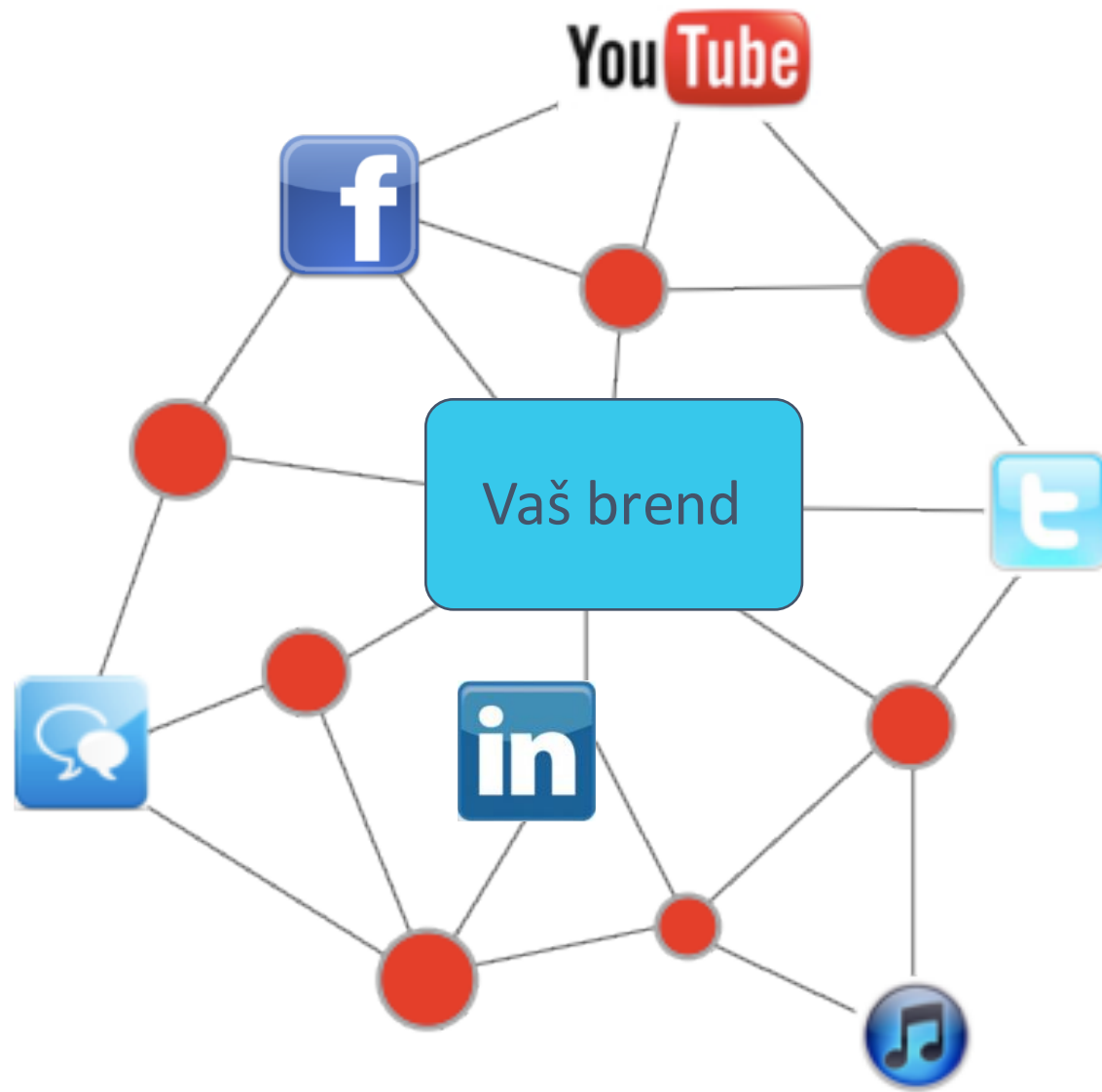




Simple.







Danas se Vaš brend istražuje.





**HVALA NA PAŽNJI!**