

OBSAH

ÚVOD.....	9
1 MARKETING	11
1.1 Marketing	11
1.2 Marketingový management.....	12
1.3 Specifika cestovního ruchu	19
1.4 Marketingově orientovaná firma.....	20
1.5 Management destinace	21
1.6 Otázky	22
2 MARKETINGOVÁ STRATEGIE SLUŽEB V CESTOVNÍM RUCHU	23
2.1 Základní pojmy marketingového managementu v cestovním ruchu	25
2.2 Moderní management v cestovním ruchu	26
2.3 Marketing a jeho aplikace do oblasti místní veřejné správy	27
2.4 Strategické plánování.....	28
2.5 Ceny služeb	30
2.6 Kvalita služeb.....	31
2.7 Model kvality služeb	32
2.8 Otázky	33
3 MARKETINGOVÉ ROZHODOVÁNÍ	35
3.1 Management a marketingové rozhodování	35
3.2 Marketingový mix	36
3.3 SWOT analýza	37
3.4 Marketingový výzkum	37
3.5 Segmentace cílové skupiny	39
3.6 Segmentace v destinačním marketingu	45
3.7 Typologie návštěvníků	47
3.8 Paretovo pravidlo	50
3.9 Benefity	50
3.10 Zpětná vazba	51
3.11 Otázky	51
4 MARKETINGOVÁ KOMUNIKACE	53
4.1 Integrovaná marketingová komunikace	55
4.2 Psychologie zákazníka	57
4.3 Customer Relationship Management	57
4.4 Co se v podnikání vyplatí?	58
4.5 Otázky	60

5 EFEKTIVNÍ FORMY MK V CESTOVNÍM RUCHU	61
5.1 Direct marketing.....	61
5.2 Public relations.....	69
5.3 Zásady efektivní komunikace s médii.....	74
5.4 Otázky	82
6 TRENDY V CESTOVNÍM RUCHU	83
6.1 Specifické rysy marketingu v oblasti cestovního ruchu.....	83
6.2 Zákazník na trhu služeb	84
6.3 Otázky	85
LITERATURA	87