

OBSAH

1	Obchod a obchodní činnosti.....	6
1.1	Úvod.....	6
1.2	Funkce obchodu.....	6
1.3	Členění obchodu	7
1.4	Nákup.....	9
1.5	Prodej.....	14
1.6	Doprovodné služby	16
2	Velkoobchod.....	19
2.1	Úvod.....	19
2.2	Funkce velkoobchodu	20
2.3	Druhy velkoobchodu.....	20
2.4	Rozhodování velkoobchodu.....	26
2.5	Strategie úspěchu velkoobchodních distributorů	27
3	Maloobchod	31
3.1	Úvod.....	31
3.2	Maloobchodní proces.....	31
3.3	Maloobchod realizovaný v prodejnách.....	33
3.4	Maloobchod realizovaný mimo prodejny	37
3.5	Maloobchodní organizace	38
3.6	Marketingové rozhodování na maloobchodních trzích.....	39
3.7	Strategické řízení maloobchodní organizace	40
3.8	Maloobchodní trendy	43
4	Retatiling v České republice	46
4.1	Historie obchodu v ČR.....	46
4.2	Maloobchodní obvody	47
4.3	Řetězce a sítě obchodů na českém trhu.....	49
4.4	Legislativa v maloobchodě	55
5	Marketingové komunikace v obchodní činnosti.....	60
5.1	Komunikační mix, integrovaná marketingová komunikace	60
5.2	Reklama	61
5.3	Podpora prodeje	65
5.4	Přímý marketing.....	69
5.5	Public relations.....	69
5.6	Prodejní personál	71
6	Mystery shopping a jeho využití při průzkumu trhu.....	74
6.1	Úvod.....	74
6.2	Využití mystery shoppingu	75
6.3	Hlavní přínosy mystery shoppingu	75
6.4	Parametry měřitelné mystery shoppingem.....	76
6.5	Korektnost v oblasti průzkumu trhu	76
6.6	Podmínky pro využití výzkumné techniky mystery shopping.....	77
6.7	Fáze realizace mystery shoppingu	77
6.8	Závěr	78
7	Marketing služeb, vlastnosti a členění služeb.....	80
7.1	Definice služeb.....	80
7.2	Trh služeb.....	80
7.3	Marketing služeb.....	82

7.4	Zvláštnosti marketingu služeb.....	83
7.5	Kvalita ve službách	86
7.6	Vlastnosti služeb.....	88
7.7	Klasifikace služeb.....	89
8	Marketingový mix	94
8.1	Marketingový mix ve službách	94
8.2	Produkt (služba)	96
8.3	Cena.....	99
8.4	Distribuce služeb	105
8.5	Komunikace.....	107
8.6	Lidé.....	110
8.7	Procesy	114
8.8	Materiální prostředí	117
9	Marketingové řízení ve službách.....	122
9.1	Základy pojmy řízení.....	122
9.2	Marketingové řízení	124
9.3	Marketingové plánování.....	125
10	Marketingové aplikace – politický marketing.....	131
10.1	Historie	131
10.2	Fáze politického marketingu	132
10.3	Komunikační prvky politického marketingu.....	134
10.4	Legitimita a účinnost politických kampaní.....	138
11	Marketingové aplikace – cestovní ruch.....	142
11.1	Úvod	142
11.2	Specifika cestovního ruchu	143
11.3	Marketingový mix cestovního ruchu.....	144
12	Marketingové aplikace - Zdravotnictví	147
12.1	Úvod	147
12.2	Marketingový mix zdravotnických zařízení.....	148
13	Případová studie	152