

# Obsah

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Úvod</b>                                                     | <b>5</b>  |
| <b>LEKCE 1 – Kdo je zákazník?</b>                               | <b>7</b>  |
| 1.1 Úvod                                                        | 7         |
| 1.2 Proces výměny hodnot                                        | 9         |
| 1.3 Zákazník a zainteresované osoby                             | 13        |
| 1.4 Zboží a služby                                              | 17        |
| 1.5 Marketingový mix                                            | 23        |
| 1.6 Shrnutí                                                     | 25        |
| <b>LEKCE 2 – Kdo jsou Vaši zákazníci?</b>                       | <b>27</b> |
| 2.1 Úvod                                                        | 27        |
| 2.2 Jak lépe rozumět zákazníkům                                 | 28        |
| 2.3 Co je to segmentace?                                        | 36        |
| 2.4 Zacílení na zákazníka                                       | 43        |
| 2.5 Shrnutí                                                     | 46        |
| <b>LEKCE 3 – Řízení vztahů se zákazníky</b>                     | <b>49</b> |
| 3.1 Úvod                                                        | 49        |
| 3.2 Vztahy a transakce                                          | 50        |
| 3.3 Žebříček vztahů                                             | 56        |
| 3.4 Přednosti relačního marketingu                              | 61        |
| 3.5 Vnitřní marketing                                           | 63        |
| 3.6 Vztahy v rámci organizace                                   | 67        |
| 3.7 Shrnutí                                                     | 70        |
| <b>LEKCE 4 – Plánování pro vytváření spokojenosti zákazníka</b> | <b>73</b> |
| 4.1 Úvod                                                        | 73        |
| 4.2 Orientace na zákazníka                                      | 75        |
| 4.3 Spokojenost zákazníka                                       | 78        |
| 4.4 Rámec osobního plánování                                    | 80        |
| 4.5 Shrnutí                                                     | 93        |
| <b>Literatura</b>                                               | <b>94</b> |