2 Obsah modulu

1 CÍLE MODULU 5
2 OBSAH MODULU 6
3 LEKCE 10
LEKCE Č. 1: . . . . ZÁKLADNÍ POJMY MARKETINGU (VÝZKUM, ANALÝZA, MARKETINGOVÝ MIX, MARKETINGOVÁ STRATEGIE, REALIZACE MARKETINGOVÉHO PLÁNU, KONTROLA, MĚŘENÍ A HODNOCENÍ PLÁNU). *10*
1 Úvod 10
2 Kapitoly 10
2.1 Základní pojmy z oblasti marketingu 10
2.2 Specifické rysy marketingu cestovního ruchu 11
2.3 Druhy potřeb zákazníka 11
2.4 Analýza tržních příležitostí (techniky, konkurence) 11
2.5 Marketingový výzkum 11
2.6 Marketingová strategie 11
2.7 Marketingový mix 12
2.8 Marketingový plán 12
3 Shrnutí lekce 12
LEKCE Č. 2: ZÁKLADNÍ POJMY MARKETINGU (TVORBA BALÍČKŮ, DISTRIBUČNÍ A PROPAGAČNÍ MIX, REKLAMA, PUBLIC RELATIONS, CENOVÁ TVORBA). *13*
1 Úvod 13
2 Kapitoly 13
2.1 Mix služba a zákazník 13
2.2 Tvorba balíčků a programování 13
2.3 Distribuční mix 15
2.4 Marketingová komunikace a propagační mix 15
2.5 Reklama 15
2.6 Podpora prodeje 15
2.7 Osobní prodej a řízení prodeje 15
2.8 Public relations (PR) a publicita 17
2.9 Cenová tvorba 17
3 Shrnutí lekce 18
LEKCE Č. 3: MARKETING TURISTICKÉ DESTINACE A DESTINAČNÍ MANAGEMENT. *20*
1 Úvod 20
2 Kapitoly 20
2.1 Marketing destinace – nezbytný faktor rozvoje cestovního ruchu 20
2.2 Komponenty turistické destinace 20
2.3 Nutnost udržení celkové kvality a šetrných forem rozvoje cestovního ruchu 21
2.4 Problematika metody LEADER (místní partnerství) 21
2.5 Úloha destinačního managementu 22
2.6 Aktivity destinačního managementu Moravskoslezského kraje 22
2 Shrnutí lekce 23
LEKCE Č. 4: PRODUKTOVÝ MIX. *24*
1 Úvod 24
2 Kapitoly 24
2.1 Obecná specifika produktů v cestovním ruchu (vazba na typ produktu a cílové skupiny zákazníků) . . 24
2.2 Specifika produktů v příjezdovém cestovním ruchu (tzv. incoming) 25
2.3 Specifika produktů ve výjezdovém cestovním ruchu 25
2.4 Specifika produktů v domácím cestovním ruchu 25
2.5 Etika nabídky produktů cestovního ruchu 26
3 Shrnutí lekce 26
LEKCE Č. 5: OBCHODNÍ A PRODEJNÍ DOVEDNOSTI (PŘÍPRAVA A PREZENTACE). *27*
1 Úvod 27
2 Kapitoly 27
2.1 Obchodní jednání a prodej z psychologického hlediska 27
2.2 Příprava a fáze obchodního jednání 27
2.3 Komunikační dovednosti v obchodní činnosti 29
3 Shrnutí lekce 29
LEKCE Č. 6: OBCHODNÍ A PRODEJNÍ DOVEDNOSTI (VYJEDNÁVÁNÍ, PRODEJ, SERVIS, ADMINISTRATIVA) *32*
1 Úvod 32

2 Kapitoly 32
2.1 Obchodní vyjednávání, pravidla a taktiky vyjednávání (jak reagovat na námitky, kdy uzavřít objednávku, poprodejní servis) 32
2.2 Zpracování a řízení obchodní korespondence 32
3 Shrnutí lekce 33

LEKCE Č. 7: ZÍSKÁVÁNÍ A PÉČE O ZÁKAZNÍKA. 34
1 Úvod 34
2 Kapitoly 34
2.1 Techniky oslovení a získávání zákazníků 34
2.2 Evidence – karta zákazníka 34
2.3 Tvorba a správa databáze stálých a potencionálních zákazníků 34
2.4 Péče o zákazníky 34
2.5 Formy podpory prodeje 35
2.6 Etika nabídky 35
3 Shrnutí lekce 36

LEKCE Č. 8: UZAVÍRÁNÍ OBCHODNÍCH SMLUV 37
1 Úvod 37
2 Kapitoly 37
2.1 Předsmluvní jednání 37
2.2 Nabídka 37
2.3 Akceptace 37
2.4 Obsah smlouvy 38
2.5 Odstoupení od smlouvy 38
2.6 Neplatnost smlouvy 38
3 Shrnutí lekce 39

LEKCE Č. 9: PRÁVNÍ ASPEKTY MARKETINGU TURISTICKÉHO PRODUKTU 40
1 Úvod 40
2 Kapitoly 40
2.1 Náležitosti cestovní smlouvy 40
2.2 Ochrana osobních údajů 40
2.3 Jednání v nekalé soutěži 40
2.4 Obrana spotřebitele 41
2.5 Role ČOI 42
3 Shrnutí lekce 43

LEKCE Č. 10:HODNOCENÍ ÚKOLŮ A EVALUACE 44
1 Úvod a shrnutí 44

Obsah pracovního sešitu

OBSAH PRACOVNÍHO SEŠITU 8

LEKCE Č. 1: ZÁKLADNÍ POJMY MARKETINGU (VÝZKUM, ANALÝZA, MARKETINGOVÝ MIX, MARKETINGOVÁ STRATEGIE, REALIZACE MARKETINGOVÉHO PLÁNU, KONTROLA, MĚŘENÍ A HODNOCENÍ PLÁNU) *48*

1 Prezentace problémových témat 48
2 Případová studie – marketingový mix touroperátora se specializací na domácí cestovní ruch. 50
3 Zadání úkolů 51
4 Témata k diskusi 52

LEKCE Č. 2: ZÁKLADNÍ POJMY MARKETINGU (TVORBA BALÍČKŮ, DISTRIBUČNÍ A PROPAGAČNÍ MIX, REKLAMA, PUBLIC RELATIONS, CENOVÁ TVORBA) *53*

1 Prezentace problémových témat 53
2 Případová studie 54
3 Témata k diskusi 55

LEKCE Č. 3: MARKETING TURISTICKÉ DESTINACE A DESTINAČNÍ MANAGEMENT *56*

1 Prezentace problémových témat 56
2 Případová studie 57
3 Zadání úkolu 58
4 Témata k diskusi 59

LEKCE Č. 4: PRODUKTOVÝ MIX *60*

1 Prezentace problémových témat 60
2 Případová studie 61
3 Témata k diskusi 62

LEKCE Č. 5: OBCHODNÍ A PRODEJNÍ DOVEDNOSTI (PŘÍPRAVA A PREZENTACE) *63*

1 Prezentace problémových témat 63
2 Případová studie 64
3 Zadání úkolů 65
4 Témata k diskusi 66

LEKCE Č. 6: OBCHODNÍ A PRODEJNÍ DOVEDNOSTI (VYJEDNÁVÁNÍ, PRODEJ, SERVIS, ADMINISTRATIVA) *67*

1 Prezentace problémových témat 67
2 Případová studie 68
3 Témata k diskusi 69

LEKCE Č. 7: ZÍSKÁVÁNÍ A PÉČE O ZÁKAZNÍKA *70*

1 Prezentace problémových témat 70
2 Případová studie 71
3 Zadání úkolů 72
4 Témata k diskusi 73

LEKCE Č. 8: UZAVÍRÁNÍ OBCHODNÍCH SMLUV *74*

1 Prezentace problémových témat 74
2 Případová studie 75
3 Témata k diskusi 76

LEKCE Č. 9: PRÁVNÍ ASPEKTY MARKETINGU TURISTICKÉHO PRODUKTU *77*

1 Prezentace problémových témat 77
2 Případová studie 78
3 Zadání úkolů 79
4 Témata k diskusi 80

LEKCE Č. 10: HODNOCENÍ ÚKOLŮ A EVALUACE *81*

1 Prezentace problémových témat 81
2 Témata k diskusi 86