

## OBSAH

1. Úvod .....	6
---------------	---

### I. Vybrané kapitoly ze základů marketingu

2. Co je marketing a marketingový systém řízení .....	8
---	---

3. Plánovací fáze marketingového procesu .....	11
--	----

3.1 Situační analýza .....	11
3.2 Marketingové cíle a formulace marketingové strategie ..	15
3.3 Sestavení marketingového plánu .....	18

4. Marketingový výzkum .....	19
------------------------------	----

4.1 Proces marketingového výzkumu .....	19
4.1.1 Příprava výzkumu .....	19
4.1.2 Realizace výzkumu .....	20
4.2 Výzkum trhu .....	22

5. Marketingový mix .....	26
---------------------------	----

5.1 Produkt .....	27
5.2 Cena .....	29
5.3 Místo .....	30
5.4 Propagace a komunikační mix .....	32
5.5 Lidé .....	37
5.6 Materiální prostředí .....	37
5.7 Procesy .....	37

### II. Marketing v pojišťovnictví

6. Všeobecně o pojistných produktech .....	41
--	----

6.1 Pojistné produkty pro pojištění osob .....	41
6.1.1 Specifika životních, důchodových, úrazových a zdravotních pojištění .....	47
6.1.2 Některé odlišnosti pojistných produktů .....	49

7. Cena (pojistné) .....	50
--------------------------	----

8. Místo .....	53
----------------	----

9. Propagace a komunikační mix .....	58
--------------------------------------	----

10. Lidé .....	59
----------------	----

11. Materiální prostředí .....	62
--------------------------------	----

12. Procesy .....	63
-------------------	----

13. Očekávané a vnímané služby .....	65
--------------------------------------	----

14. Cílový trh u pojištění osob .....	67
---------------------------------------	----

Literatura .....	71
------------------	----

Slovníček základních pojmů .....	73
----------------------------------	----