



Účel a poslání	1
Účinnost (vedení lidí a vůdčí osobnosti)	2
Vyhledávání specializovaných trhů a tržních segmentů	3
Výrobky	4
Vývoj nových výrobků	5
Vřáhový marketing	6
Vřáhový marketing a jiné	7
Zákazníci	8
Záměření na zákazníka	9
Záměstnanci	10
Záruky	11
Základy	12
Základní	13
Základní	14
Předmluva	
Úvod	
Adresné poštovní zásilky (direct mail)	15
Cena	16
Cíle a záměry	18
Cílové trhy	20
Databázový marketing	21
Design	24
Diferenciace	26
Distribuce a distribuční kanály	28
Dodavatelé	31
Finanční marketing	32
Hodnota	34
Implementace a kontrola	36
Informace a analýzy	38
Inovace	41
Internet a obchodování prostřednictvím Internetu (elektronické obchodování)	44
Jakost	47
Konkurence	49
Konkurenční výhoda	51
Loajalita	52
Maloobchodníci a prodejci	54
Marketing na mezipodnikových trzích (B2B marketing)	56
Marketing v období hospodářského poklesu	58
Marketing založený na emocích a image podniku	60
Marketing založený na vytváření pozitivních zkušeností	61

Marketingová aktiva a zdroje	62
Marketingová etika	63
Marketingová komunikace a propagace	64
Marketingové plány	66
Marketingový mix	69
Marketingový výzkum	72
Média	75
Měření výkonnosti	77
Mezinárodní marketing	79
Nehmotná aktiva	82
Organizace podniku	83
Outsourcing	84
Podnikavost	85
Podnikové značky	86
Podniky	87
Podpora prodeje	89
Poradci	91
Potřeby zákazníků	93
Poziční strategie výrobku	95
Prodej	98
Prodejní síly (prodejci)	100
Předvídaní budoucnosti	102
Příležitosti	104
Public relations	106
Reklama	108
Reklama formou doporučení	114
Role marketingu a marketingové dovednosti	116
Řízení podniku	118
Řízení vztahů se zákazníky	120
Segmentace	122
Služby	124
Spokojenost zákazníků	126
Sponzorování	128
Strategie	130
Strategie růstu	133
Technologie	136
Telemarketing a call-centra	137
Trendy v marketingovém myšlení a praxi	139
Trhy	141
Tvořivost	143
Úspěchy a neúspěchy	146

Vize a poslání	147
Vůdcovství (vedení lidí a vůdčí osobnosti)	148
Vyhledávání specializovaných trhů a tržních nik	151
Výrobky	153
Vývoj nových výrobků	155
Vztahový marketing	157
Vztahy marketingu s jinými odděleními	159
Zákazníci	162
Zaměření na zákazníka	166
Zaměstnanci	168
Záruky	171
Zisky	173
Změny	176
Značky	178
Životní elán	184
<i>Poznámky</i>	185
<i>Česko-anglický převodní můstek</i>	189
<i>Anglicko-český převodní můstek</i>	191
<i>Jmenný rejstřík</i>	193
<i>Věcný rejstřík</i>	199