

Obsah

Úvod	5
LEKCE 1 – Potřeby a přání zákazníků	7
1.1 Úvod	7
1.2 Výrobky, jejich vlastnosti a užítky	9
1.3 Životní cyklus výrobku	16
1.4 Značky a hodnota značek	20
1.5 Shrnutí	24
LEKCE 2 – Náklady pro zákazníky	27
2.1 Úvod	27
2.2 Co jsou to náklady?	28
2.3 Náklady a hodnota	29
2.4 Kalkulace ceny	34
2.5 Faktory ovlivňující cenová rozhodnutí	40
2.6 Cenové strategie	42
2.7 Stanovení ceny a hodnocení Vaší činnosti	44
2.8 Shrnutí	46
LEKCE 3 – Pohodlná dostupnost	47
3.1 Úvod	47
3.2 Co rozumíme pod pojmem pohodlná dostupnost	48
3.3 Distribuční kanály – volba správné kombinace	50
3.4 Konflikt mezi distribučními kanály	61
3.5 Partnerství v distribučních kanálech	63
3.6 Poskytování služeb v rámci organizace	65
3.7 Shrnutí	67
LEKCE 4 – Komunikace se zákazníky	69
4.1 Úvod	69
4.2 Proces komunikace	70
4.3 Externí publikum	74

4.4 Interní publikum	77
4.5 Komunikační prostředky	78
4.6 Integrovaní volby prostředků	86
4.7 Shrnutí	90

Literatura	92
-------------------------	-----------