

1	Obchod a obchodní činnosti.....	6
1.1	Úvod.....	6
1.2	Funkce obchodu.....	6
1.3	Členění obchodu.....	7
1.4	Nákupní marketing.....	9
1.5	Prodej.....	13
1.6	Doprovodné služby.....	15
2	Velkoobchod.....	18
2.1	Úvod.....	18
2.2	Funkce velkoobchodu.....	19
2.3	Druhy velkoobchodu.....	19
2.4	Rozhodování velkoobchodu.....	25
2.5	Strategie úspěchu velkoobchodních distributorů.....	26
3	Maloobchod.....	30
3.1	Úvod.....	30
3.2	Maloobchodní proces.....	30
3.3	Maloobchod realizovaný v prodejnách.....	32
3.4	Maloobchod realizovaný mimo prodejny.....	36
3.5	Maloobchodní organizace.....	37
3.6	Marketingové rozhodování na maloobchodních trzích.....	38
3.7	Strategické řízení maloobchodní organizace.....	39
3.8	Maloobchodní trendy.....	42
4	Retaiting v České republice.....	45
4.1	Historie obchodu v ČR.....	45
4.2	Maloobchodní obvody.....	46
4.3	Řetězce a sítě obchodů na českém trhu.....	48
4.4	Legislativa v maloobchodě.....	55
5	Marketingové komunikace v obchodní činnosti.....	60
5.1	Komunikační mix, integrovaná marketingová komunikace.....	60
5.2	Reklama.....	61
5.3	Podpora prodeje.....	64
5.4	Přímý marketing.....	69
5.5	Public relations.....	69
5.6	Prodejní personál.....	71
6	Mystery shopping a jeho využití při průzkumu trhu.....	74
6.1	Úvod.....	74
6.2	Využití mystery shoppingu.....	75
6.3	Hlavní přínosy mystery shoppingu.....	75
6.4	Parametry měřitelné mystery shoppingem.....	76
6.5	Korektnost v oblasti průzkumu trhu.....	76
6.6	Podmínky pro využití výzkumné techniky mystery shopping.....	77
6.7	Fáze realizace mystery shoppingu.....	77
6.8	Závěr.....	78
7	Marketing služeb, vlastnosti a členění služeb.....	80
7.1	Definice služeb.....	80
7.2	Trh služeb.....	80
7.3	Marketing služeb.....	82

7.4	Zvláštnosti marketingu služeb.....	83
7.5	Kvalita ve službách	85
7.6	Vlastnosti služeb.....	88
7.7	Klasifikace služeb.....	89
8	Marketingový mix	93
8.1	Marketingový mix ve službách	93
8.2	Produkt (služba)	95
8.3	Cena.....	98
8.4	Distribuce služeb.....	104
8.5	Komunikace.....	107
8.6	Lidé.....	109
8.7	Procesy	112
8.8	Materiální prostředí	115
9	Marketingové řízení ve službách.....	120
9.1	Základy pojmy řízení.....	120
9.2	Marketingové řízení	122
9.3	Marketingové plánování.....	123
10	Marketingové aplikace – politický marketing.....	129
10.1	Historie	129
10.2	Fáze politického marketingu	130
10.3	Komunikační prvky politického marketingu.....	132
10.4	Legitimita a účinnost politických kampaní.....	135
11	Marketingové aplikace – cestovní ruch.....	139
11.1	Úvod.....	139
11.2	Specifika cestovního ruchu	140
11.3	Marketingový mix cestovního ruchu.....	141
12	Marketingové aplikace - Zdravotnictví.....	144
12.1	Úvod.....	144
12.2	Marketingový mix zdravotnických zařízení.....	145
13	Případová studie	149