

ZACHOWANIA NABYWCÓW I ICH KONSEKWENCJE MARKETINGOWE

Autorka: KRYSTYNA MAZUREK-ŁOPACIŃSKA

WSTĘP

ROZDZIAŁ 1

TENDENCJE ROZWOJU KONSUMPCJI JAKO PRZESŁANKA DZIAŁAŃ MARKETINGOWYCH

- 1.1. Megatrendy wyznacznikami przyszłych zachowań konsumentów
- 1.2. Cechy nowego konsumenta
- 1.3. Etnocentryzm i globalizacja konsumpcji
- 1.4. Postmodernizm w konsumpcji i jego implikacje marketingowe

Rozdział 2

MARKETINGOWE UWARUNKOWANIA ZACHOWAŃ NABYWCÓW

- 2.1. Produkt jako uwarunkowanie procesu decyzyjnego nabywcy
- 2.2. Oczekiwania konsumentów dotyczące opakowań
- 2.3. Rola marki w procesie decyzyjnym nabywcy
- 2.4. Cena jako uwarunkowanie decyzji rynkowych nabywców
- 2.5. Postępowanie konsumenta w procesie wyboru formy dystrybucji
- 2.6 Reakcje konsumentów na działania promocyjne

Rozdział 3

KONSUMENT W CENTRUM STRATEGII MARKETINGOWEJ

- 3.1. Podział rynku na segmenty
- 3.2. Strategie pozycjonowania dostosowane do reguł postępowania konsumentów
- 3.3. Konsument w polityce rozwoju nowego produktu
- 3.4. Kształtowanie strategii dystrybucji i poziomu obsługi klienta
- 3.5. Przesłanki polityki cenowej przedsiębiorstwa
- 3.6 Komunikowanie się przedsiębiorstwa z rynkiem

ROZDZIAŁ 4

RELACJE Z KLIENTEM JAKO PODSTAWA MARKETINGOWEGO ZARZĄDZANIA PRZEDSIĘBIORSTWEM

- 4.1. Założenia marketingu relacyjnego
- 4.2. Relacje przedsiębiorstwa z podmiotami zewnętrznymi i wewnętrznymi
- 4.3. Czynniki wpływające na relacje przedsiębiorstwa z podmiotami otoczenia
- 4.4. Instrumenty kształtowania więzi przedsiębiorstwa z klientem
- 4.5. Uwarunkowania i kierunki działań służących umieszczeniu klienta w centrum strategii przedsiębiorstwa

ROZDZIAŁ 5

KSZTAŁTOWANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

- 5.1. Istota i podstawy pomiaru satysfakcji klienta
- 5.2. Sposoby kształtowania satysfakcji klienta
- 5.3. Bazy danych o klientach
- 5.4. Stosowanie form komunikacji online
- 5.5. Usługi prokonsumenckie w przedsiębiorstwie
- 5.6. Program badania i pomiaru satysfakcji klientów
- 5.7. Satysfakcja klientów jako kluczowa zmienna w zarządzaniu przedsiębiorstwem

Literatura