



Академија струковних  
студија Шумадија  
одсек у Крагујевцу

Studijski program: Informatika

Predmet: Poznavanje poslovnih procesa

## Proces marketinga u veterinarskoj ambulanti

Profesor:  
Saša Stamenović

Student:  
Filip Petrović 013/2021

## Sadržaj:

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Proces marketinga .....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>Veza marketinga veterinarske ambulante sa klijentima .....</b>                                     | <b>1</b>  |
| <b>Saveti i strategije koje veterinarska ambulanta može primeniti u svom marketinškom planu .....</b> | <b>2</b>  |
| <b>SSA dijagram marketinga .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Prikaz baze podataka marketinga .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>1. Prikaz promocija .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2. Prikaz vrste promocija .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>MOV dijagram.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Izgled Promocije u Embarcadero-u .....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>Izgled Dodavanja Promocije .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>Izgled brisanja promocije .....</b>  | <b>12</b> |

## Proces marketinga

Marketing veterinarske ambulante ključan je za uspeh poslovanja, posebno u današnje vreme kada je konkurencija velika. Proces marketinga u veterinarskoj ambulanti uključuje niz strategija i aktivnosti koje su usmerene na privlačenje i zadržavanje ciljne grupe, odnosno vlasnika kućnih ljubimaca koji su u potrazi za kvalitetnom veterinarskom uslugom.

Marketing veterinarske ambulante ima za cilj povećanje svesti o njenim uslugama, privlačenje novih klijenata i zadržavanje postojećih.

Kao i u svakom drugom poslovnom sektoru, veterinarske ambulante se moraju suočiti sa izazovima poput konkurencije, promena u potrebama i preferencama klijenata i razvojem tehnologije.

### Veza marketinga veterinarske ambulante sa klijentima

Veza marketinga veterinarske ambulante sa klijentima je ključni aspekt uspešnog poslovanja veterinarske ambulante. Kako bi veterinarska ambulanta uspešno privukla i zadržala klijente, ključno je razviti blisku i kvalitetnu vezu sa njima.

Jedan od načina za uspostavljanje kvalitetne veze sa klijentima je kroz edukaciju. Veterinarska ambulanta može edukovati klijente o zdravlju i nezi kućnih ljubimaca, o tome kako prepoznati simptome bolesti, kako sprečiti i lečiti različite bolesti. Kroz edukaciju klijenti će stvoriti poverenje u veterinarsku ambulantu i osećati se sigurno i zadovoljno kada je u pitanju briga za njihove ljubimce.

Osim edukacije, veterinarska ambulanta može razviti i različite programe lojalnosti koji će klijentima omogućiti dodatne pogodnosti i nagrade za korišćenje njihovih usluga. Na primer, veterinarska ambulanta može nuditi popuste na redovne preglede, besplatne savete i konsultacije, nagrade za preporuke novih klijenata.

Ključno za uspešnu vezu marketinga veterinarske ambulante sa klijentima je i redovna komunikacija. Veterinarska ambulanta može komunicirati sa klijentima putem telefona, e-pošte, društvenih mreža ili lično, kako bi se osiguralo da su

klijenti informisani o novim uslugama, promenama u radnom vremenu ili drugim važnim informacijama. Takođe, redovna komunikacija sa klijentima omogućava veterinarskoj ambulanti da prati zadovoljstvo svojih klijenata i da prikuplja povratne informacije o kvalitetu svojih usluga.

## Saveti i strategije koje veterinarska ambulanta može primeniti u svom marketinškom planu

Marketing veterinarske ambulante uključuje niz strategija i taktika koje su usmerene na privlačenje i zadržavanje klijenata. Veterinarska ambulanta treba razviti marketinški plan koji odražava njene specifične potrebe i ciljeve i koristiti različite načine oglašavanja i komunikacije kako bi se povećala vidljivost.

Veterinarska ambulanta može početi sa promocijom svojih usluga. Promocija može uključivati različite marketinške načine poput oglašavanja u lokalnim medijima, društvenih mreža, pravljenju flajera i brošura, organizaciju događaja i sl.

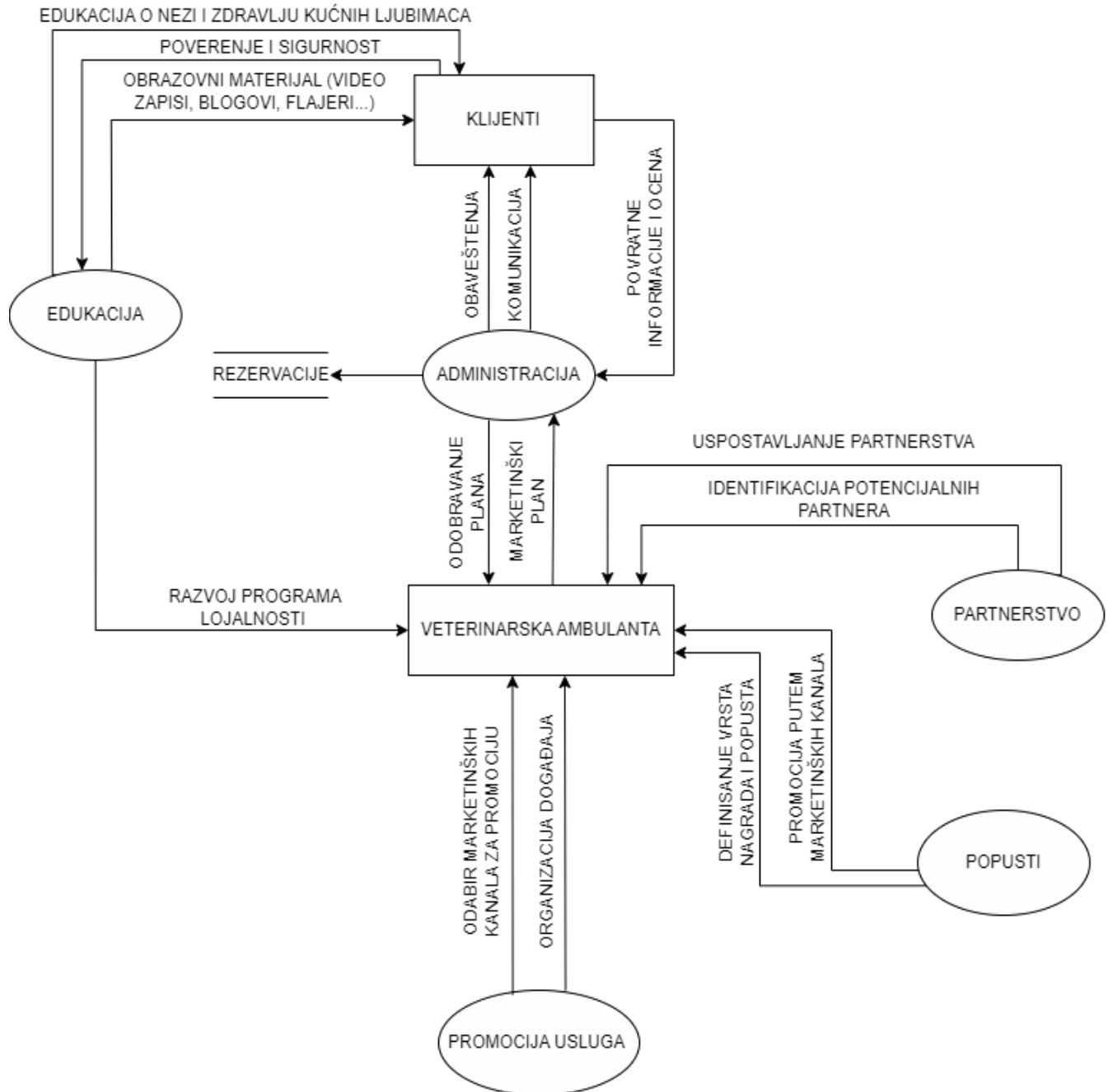
Veterinarska ambulanta može i graditi svoj brend, poput stvaranja vizualnog identiteta (logo-a, boja, fontova), izgradnje ugleda (ocene, preporuke), itd. Brendiranje pomaže veterinarskoj ambulanti da se izdvoji od konkurencije i stvori prepoznatljivost.

Takođe može biti u partnerstvu sa drugim kompanijama i organizacijama kako bi proširila i poboljšala svoju vidljivost. Na primer, veterinarska ambulanta može da bude partner sa prodavnicama kućnih ljubimaca, lokalnim parkovima, internatima ili uzgajivačnicama pasa kako bi se promovisali i privukli novi klijenti.

Veterinarska ambulanta može ponuditi besplatne savete i vodiče o zdravlju kućnih ljubimaca, ishrani, prevenciji bolesti itd. Ovo može biti u obliku blogova, video zapisa, flajera ili drugog obrazovnog materijala koji će pomoći korisnicima da brinu o svojim ljubimcima.

Ponuda raznih nagrada i popusta za privlačenje novih klijenata i zadržavanje postojećih. Ovo može uključivati popuste usluga, besplatne preglede za nove klijente, nagrade za lojalnost itd.

## SSA diagram marketinga



## Prikaz baze podataka marketinga

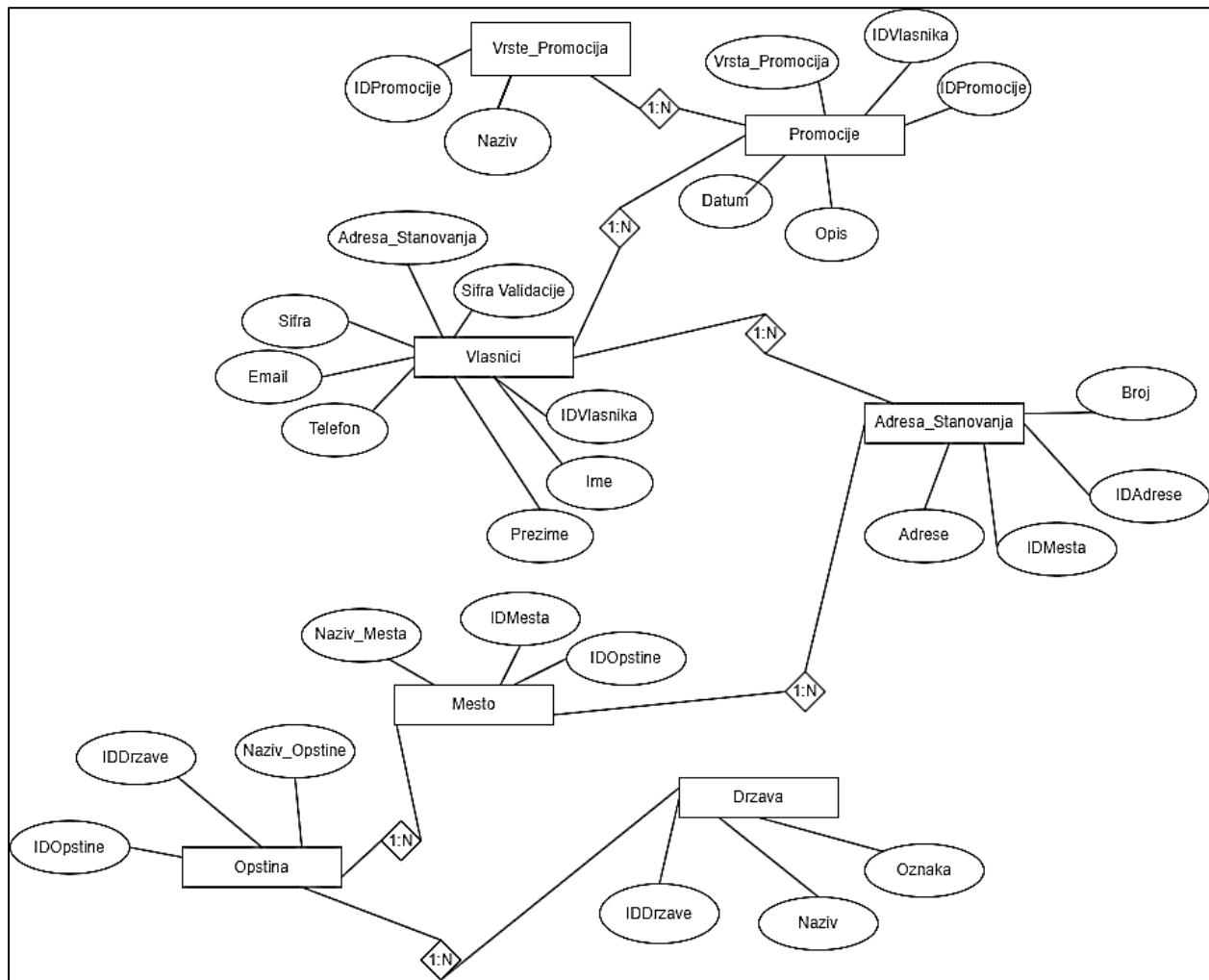
### 1. Prikaz promocija

|   | IDPromocije | IDVlasnika | Vrsta_Promocije | Datum      | Opis   |
|---|-------------|------------|-----------------|------------|--------|
|   | Filter      | Filter     | Filter          | Filter     | Filter |
| 1 | 1           | 1          | 1               | 19/04/2023 | NULL   |
| 2 | 2           | 2          | 2               | 07/04/2023 | NULL   |
| 3 | 3           | 3          | 3               | 03/04/2023 | NULL   |
| 4 | 4           | 4          | 4               | 09/04/2023 | NULL   |
| 5 | 5           | 5          | 5               | 06/04/2023 | NULL   |
| 6 | 6           | 3          | 6               | 21/04/2023 | NULL   |

### 2. Prikaz vrste promocija

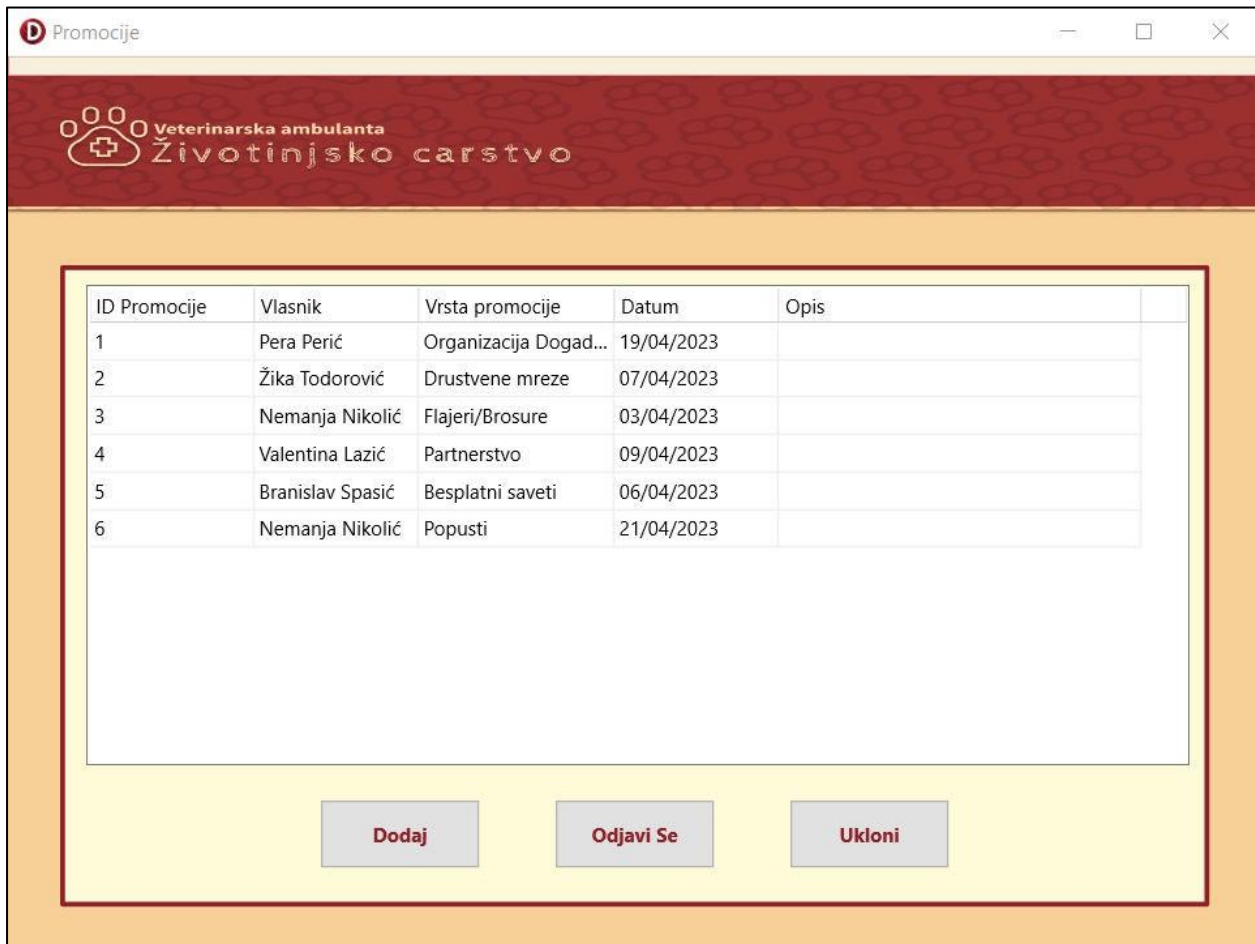
|   | IDPromocije | Naziv                  |
|---|-------------|------------------------|
|   | Filter      | Filter                 |
| 1 | 1           | Organizacija Dogadjaja |
| 2 | 2           | Drustvene mreze        |
| 3 | 3           | Flajeri/Brosure        |
| 4 | 4           | Partnerstvo            |
| 5 | 5           | Besplatni saveti       |
| 6 | 6           | Popusti                |

## MOV dijagram



## Izgled Promocije u Embarcadero-u

Forma Promocije nam se sadrži od ID promocije, vlasnika, vrste promocije, datuma i opisa. Pored nje nam se nalaze 3 dugmeta (dodaj, odjavi se i ukloni). Da bismo dodali novu promociju koristimo dugme Dodaj, klikom na dugme pojavljuje nam se nova forma pod nazivom Dodavanje promocije.



| ID Promocije | Vlasnik          | Vrsta promocije       | Datum      | Opis |
|--------------|------------------|-----------------------|------------|------|
| 1            | Pera Perić       | Organizacija Dogad... | 19/04/2023 |      |
| 2            | Žika Todorović   | Drustvene mreze       | 07/04/2023 |      |
| 3            | Nemanja Nikolić  | Flajeri/Brosure       | 03/04/2023 |      |
| 4            | Valentina Lazić  | Partnerstvo           | 09/04/2023 |      |
| 5            | Branislav Spasić | Besplatni saveti      | 06/04/2023 |      |
| 6            | Nemanja Nikolić  | Popusti               | 21/04/2023 |      |

**Dodaj** **Odjavi Se** **Ukloni**



## Izgled Dodavanja Promocije

U ovoj formi su nam prikazani vlasnici, vrsta promocije, datum i opis. U sledecim koracima je postupno prikazano kako izgleda forma i kako se krece proces dodavanja promocije. Takodje imamo i dugme nazad koje nas vraća na početnu stranu promocije.



The screenshot shows a web browser window with the title "Dodavanje Promocije". The header features a logo with three paw prints and the text "Veterinarska ambulanta Životinjsko carstvo". The main content area is a form with a yellow background and a red border. It contains four input fields: "Vlasnik:" (a dropdown menu), "Vrsta Promocije:" (a dropdown menu), "Datum:" (a date picker showing "12/06/2023"), and "Opis:" (a large text area). At the bottom of the form are two buttons: "Dodaj" and "Nazad".

**Dodavanje Promocije**

Veterinarska ambulanta  
Životinjsko carstvo

Vlasnik:


Vrsta Promocije:

Datum: 12/06/2023

Opis:

**Dodaj** **Nazad**

**D** Dodavanje Promocije

 Veterinarska ambulanta  
Životinjsko carstvo

Vlasnik:

Vrsta Promocije:


Datum:

Opis:

**Dodaj** **Nazad**

Odabir Vlasnika sa prikazanog spiska.

**D** Dodavanje Promocije

 Veterinarska ambulanta  
Životinjsko carstvo

Vlasnik:

Vrsta Promocije:

Datum:


Opis:

Organizacija Dogadjaja  
Drustvene mreze  
Flajeri/Brosure  
Partnerstvo  
Besplatni saveti  
Popusti

**Dodaj** **Nazad**

Odabir vrste promocije sa prikazanog spiska.

**D** Dodavanje Promocije

 Veterinarska ambulanta  
Životinjsko carstvo

Vlasnik:

Vrsta Promocije:

Datum: 12/06/2023

Opis:

| June 2023 |     |     |     |     |     |     |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Mon       | Tue | Wed | Thu | Fri | Sat | Sun |
| 29        | 30  | 31  | 1   | 2   | 3   | 4   |
| 5         | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  |
| 12        | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  |
| 19        | 20  | 21  | 22  | 23  | 24  | 25  |
| 26        | 27  | 28  | 29  | 30  | 1   | 2   |
| 3         | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   |

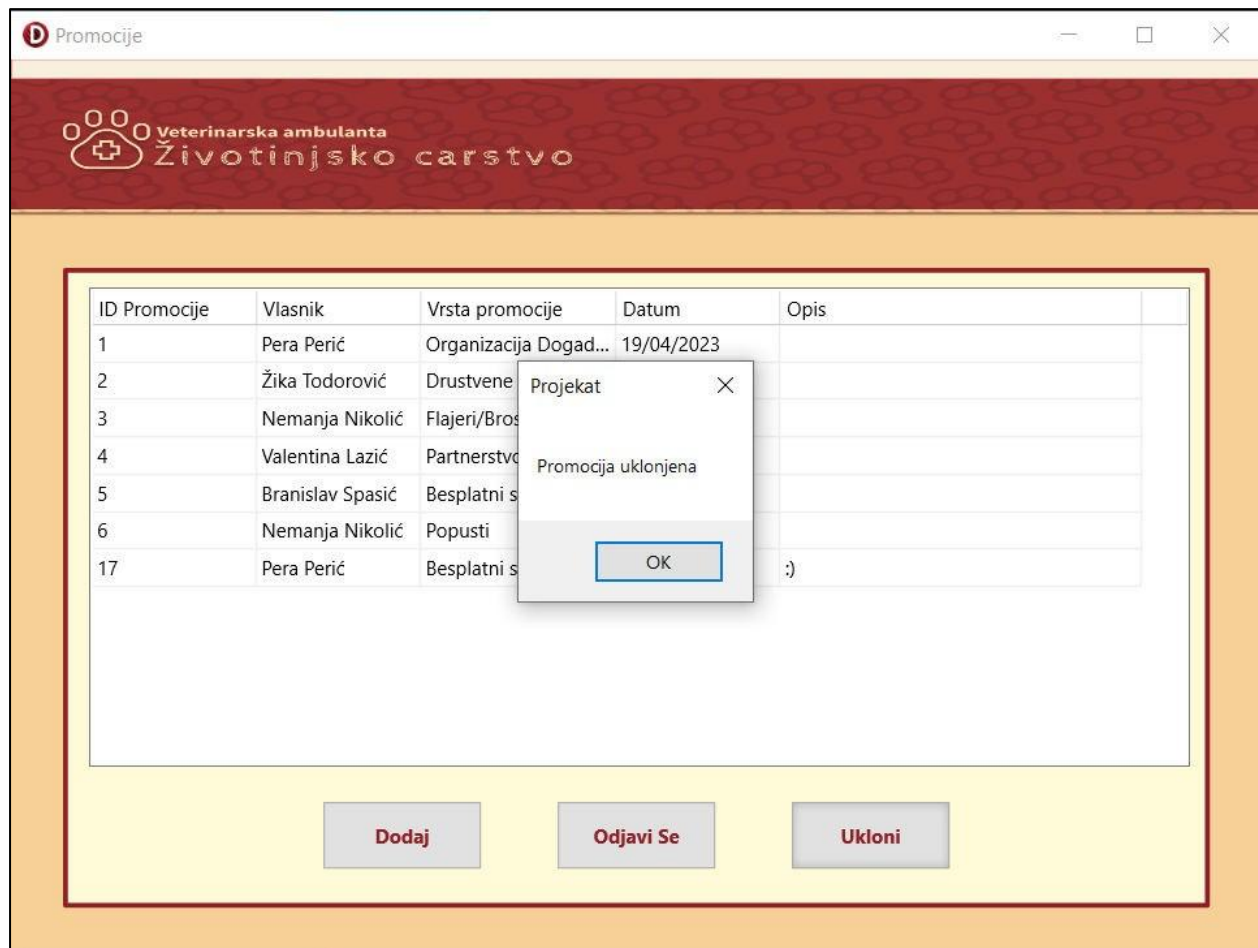
**Dodaj** **Nazad**

Odabir datuma.



Dodajemo opis ukoliko želimo, ukoliko ne, polje može ostati prazno. Klikom na dugme Dodaj pojavljuje nam se iskačući prozor koji nam govori da je Promocija uspesno dodata.

## Izgled brisanja promocije



Da bismo uklonili neku promociju potrebno je kliknuti na bilo koje polje u tabeli i zatim dugme Ukloni, pojaviće nam se iskaćući prozor gde će pisati poruka da je promocija uklonjena. Takođe imamo i dugme odjavi se i klikom na isto odjavljujemo se sa aplikacije.