**POJAM MARKETINGA**

* **MARKETING** je društveni i upravljački proces u kojem se proizvodnja povezuje s potrošnjom kako bi se zadovoljile potrebe i želje društva
* **marketing u turizmu** je marketing slobodnog vremena
* marketing obuhvaća proizvođača, potrošača i distributera
* **OSNOVNI KONCEPTI MARKETINGA:**
  + **usmjerenost poslovnih aktivnosti na potrošača** – primjer hotela s promjenom interijera soba kako bi udovoljio poslovnim gostima
  + **prilagođavanje uvjetima okruženja** – primjer s hotelom i obnovljenom dvoranom kao reakcija na susjedni hotel koji je osposobio tenis terene
  + **provođenje poslovne ideje u djelo** – usklađivanje svih dijelova poduzeća kako bi se što uspješnije proveo marketinški plan
* **marketing nije isto što i prodaja ili reklama** – primjenjuje se na svim razinama ljudskih djelatnosti

**KONCEPCIJE MARKETINGA**

* koncepcija **PROIZVODNJE**
* naglasak na masovnoj proizvodnji jeftinih proizvoda dostupnih svima
* **primjer** Ford T model i „no name” proizvođači
* koncepcija **PROIZVODA**
* **naglasak na proizvodu** koji se usavršava
* **zanemaruju se potrebe kupaca**
* **primjer** satovi i restoran specijaliziran u pripremi pečenih rebarca
* koncepcija **PRODAJE**
* agresivna prodaja i jake promocijske aktivnosti
* **jedini cilj je prodati proizvod**
* ne stvaraju se trajni odnosi s klijentima
* **primjer** prodaja enciklopedija i osiguranja, Top Shop…
* javlja se s pojavom konkurencije
* koncepcija **MARKETINGA**
* proizvod i usluga se prilagođavaju potrošaču
* cilj je uočiti **potrebe i želje potrošača** i zadovoljiti ih **učinkovitije i djelotvornije** od konkurencije
* stvaraju se dugotrajniji odnosi s potrošačima
* **primjer** IKEA, Zappos, proizvođači automobila…
* koncepcija **HOLISTIČKOG MARKETINGA**
* zasniva se na konceptu „sve je važno”
* sastoji se od **marketinga odnosa, integriranog, internog i društveno odgovornog marketinga**
* **DRUŠTVENO ODGOVORAN MARKETING** – naglašava potrebe društva i potrošača (briga za okoliš i potrebe zajednice) – **primjer** „Moja prva mamografija”, reklame protiv pušenja, protiv korupcije u društvu, protiv nošenja krzna…
* **zeleni marketing** – isticanje ekološke osviještenosti kao marketinška strategija – **primjer** Disney World (recikliranje vode, papira, limenki, krpa…), hotel koji je promijenio šalice iz plastičnih u višekratne i uštedio 6000 dolara

**TRŽIŠTE I LJUDSKE POTREBE**

* **TRŽIŠTE** – mjesto sučeljavanja **ponude** i **potražnje** i formiranja **cijena**
* **TRŽIŠNA RAZMJENA** – **pribavljanje** proizvoda, roba ili usluga
* **POTREBE** – stanje doživljene uskraćenosti (fizičke, socijalne, osobne)
* **ŽELJE** su žudnje za posebnim, specifičnim zadovoljenjem nastalih potreba (pod utjecajem društva)
* cilj marketinga je **razumjeti**, **predvidjeti** i **zadovoljiti** ljudske potrebe i želje

**MASLOWLJEVA KLASIFIKACIJA LJUDSKIH POTREBA**:

* potrebe **nižeg reda**
  + **fiziološke** potrebe (hrana, zrak, voda, toplina…) i potrebe za **sigurnošću** i **zaštitom**
* potrebe **višeg reda –** potrebe koje se ostvaruju u turizmu
  + **društvene** potrebe (ljubav, prijateljstvo...), potrebe **ličnosti** (samopoštovanje, status, ugled…) i potrebe za **samoostvarenjem**

**MARKETINŠKI PROCES I SPLET**

* **MARKETINŠKI PROCES** – niz aktivnosti koje se poduzimaju kako bi jedan proizvod ili usluga mogli zadovoljiti potrebe potrošača, a da se pritom ostvari očekivana dobit
* **MARKETINŠKI PROCES** se sastoji od sljedećih koraka:
  + istraživanje tržišta
  + izbor i definiranje marketinške strategije
  + planiranje marketinškog miksa
  + realizacija i kontrola
* **MARKETINŠKI MIKS** (splet) se sastoji od 4 komponente:
  + **proizvod** – ukupnost roba i usluga koje tvrtka nudi na tržištu
  + **distribucija** – sve aktivnosti koje proizvod neke tvrtke čine dostupnim ciljanom tržištu
  + **promocija** – aktivnosti koje šalju poruku o proizvodu te potiču proces kupnje (komunikacija između proizvođača i potrošača)
  + **cijena** – novčani iskaz vrijednosti koji kupac plaća u zamjenu za proizvod

**SUVREMENI MAKRETING**

* suvremeni marketing obuhvaća:
  + marketing u **poslovnom sektoru**
  + marketing u **neprofitnim djelatnostima**
  + **elektronski** marketing
  + **globalni** marketing
* **neprofitne djelatnosti** 
  + npr. škole, bolnice, muzeji, policija, vjerske i humanitarne organizacije
  + cilj je zadovoljiti potrebe korisnika i stvoriti **korist za cijelo društvo, bez stvaranja profita**
* **elektronski marketing (e-marketing)**
  + Internet kao komunikacijski i distribucijski kanal (e-trgovina)
  + jača utjecaj društvenih mreža, foruma, blogova, YouTube-a…
* **globalni marketing („glokalizacija”)**
  + prisutnost globalnih brendova na svjetskom tržištu
  + **glokalizacija** - isti proizvod se prilagođava lokalnom tržištu   
    *(npr. McDonald’s, Coca-Cola, KFC)*

**GERILSKI MARKETING**

* strategija oglašavanja u kojoj se koriste **niskobudžetna** **sredstva** na **nekonvencionalan** (neobičan) **način**
  + *grafiti, bombardiranje naljepnicama, neobični objekti na neobičnim mjestima*
* kampanje gerilskog marketinga ciljaju na publiku **na najmanje očekivanim mjestima**
* cilj gerilskog marketinga je stvoriti **jedinstveno**, **provokativno** **iskustvo** koje će **potaknuti ljude na razmišljanje** te stvoriti vijest koja se brzo širi (ili trač)