

КОТЛЕР

Филип

МАРКЕТИНГ ОТ А ДО Я

80 концепций, которые должен знать
каждый менеджер

 альпина
ПАБЛИШЕР

УДК 339.1
ББК 65.290-2
К73

Переводчики Т. В. Виноградова, А. А. Чех, Л. Л. Царук
Редактор М. Суханова

Котлер Ф.

К73 Маркетинг от А до Я: 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер / Филип Котлер ; Пер. с англ. — 7-е изд. — М. : Альпина Паблишер, 2015. — 211 с.

ISBN 978-5-9614-5016-3

Эта книга всемирно известного специалиста в области маркетинга Филипа Котлера стала настольной для миллионов руководителей и специалистов по маркетингу. В ней в сжатой и понятной форме изложены 80 концепций эффективного маркетинга, наиболее важных для успеха компаний в современных условиях. Эта книга дает наилучшее представление как о классических инструментах маркетинга, которые прошли испытание временем, так и о новых инновационных разработках, которые стали использоваться только в последние годы.

Книга обязательна к прочтению бизнесменам, менеджерам отдела маркетинга всех уровней, а также студентам.

УДК 339.1
ББК 65.290-2

445444



Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу mylib@alpina.ru

ISBN 978-5-9614-5016-3 (рус.)
ISBN 978-0-4712-6867-3 (англ.)

© Philip Kotler, 2003
© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Альпина Паблишер», 2015

Содержание

Предисловие	9
Введение	11
Активы и ресурсы маркетинга	16
Аутсорсинг	17
Бренды.....	19
Возможности	28
Гарантии	30
Дизайн.....	32
Дифференциация	34
Изменения	37
Имидж и эмоциональный маркетинг	39
Инновации.....	40
Инструментарий маркетинга.....	43
Интернет и электронный бизнес	47
Информация и аналитика	50
Исполнение и контроль	53
Качество.....	56
Компании.....	57

6 **Маркетинг от А до Я**

Конкурентные преимущества	60
Конкуренты	61
Консультанты	63
Контрольные показатели	64
Корпоративный брендинг.....	67
Креативность.....	68
Лидерство.....	72
Лояльность.....	75
Маркетинг B2B.....	78
Маркетинг впечатлений	79
Маркетинг отношений.....	80
Маркетинг отношений и новые маркетинговые инструменты.....	82
Маркетинг по базам данных	83
Маркетинг при спаде	86
Маркетинговые исследования	89
Маркетинговые коммуникации и продвижение	93
Маркетинговые планы	95
Маркетинговые роли и навыки	98
Международный маркетинг	100
Менеджмент	104
Миссия	106
Нематериальные активы	108

Неформальные коммуникации	109
Организации	111
Ориентация на клиента	112
Отношения между маркетингом и другими отделами	114
Позиционирование	119
Поставщики	122
Потребители	123
Потребности	128
Предпринимательство	130
Прибыли	131
Прогнозы и будущее	134
Продажи	136
Продукт	139
Прямые рассылки	142
Разработка новых продуктов	143
Распределение и каналы распределения	144
Реклама	148
Розничные продавцы	156
Рынки	159
Связи с общественностью	161
Сегментация	163
Сервис	165
Сотрудники	166

Спонсорство	170
Средства массовой информации	172
Стимулирование сбыта	173
Стратегии развития	176
Стратегия	180
Телемаркетинг и контакт-центры	184
Тенденции в маркетинговом мышлении и практике	185
Технологии	187
Торговый персонал	188
Удовлетворенность клиента	191
Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM)	193
Успехи и неудачи	195
Финансовый маркетинг	197
Фокусирование и определение ниши	199
Целевые рынки	201
Цели и задачи	202
Цена	204
Ценность	205
Этика маркетинга	208
Яркость	210