



Академија струковних
студија Шумадија
одсек у Крагујевцу

Studijski program: Informatika

Predmet: Poznavanje poslovnih procesa

Proces marketinga u veterinarskoj ambulanti

Profesor:
Saša Stamenović

Student:
Milica Veličković 022/2020

Sadržaj:

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

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.

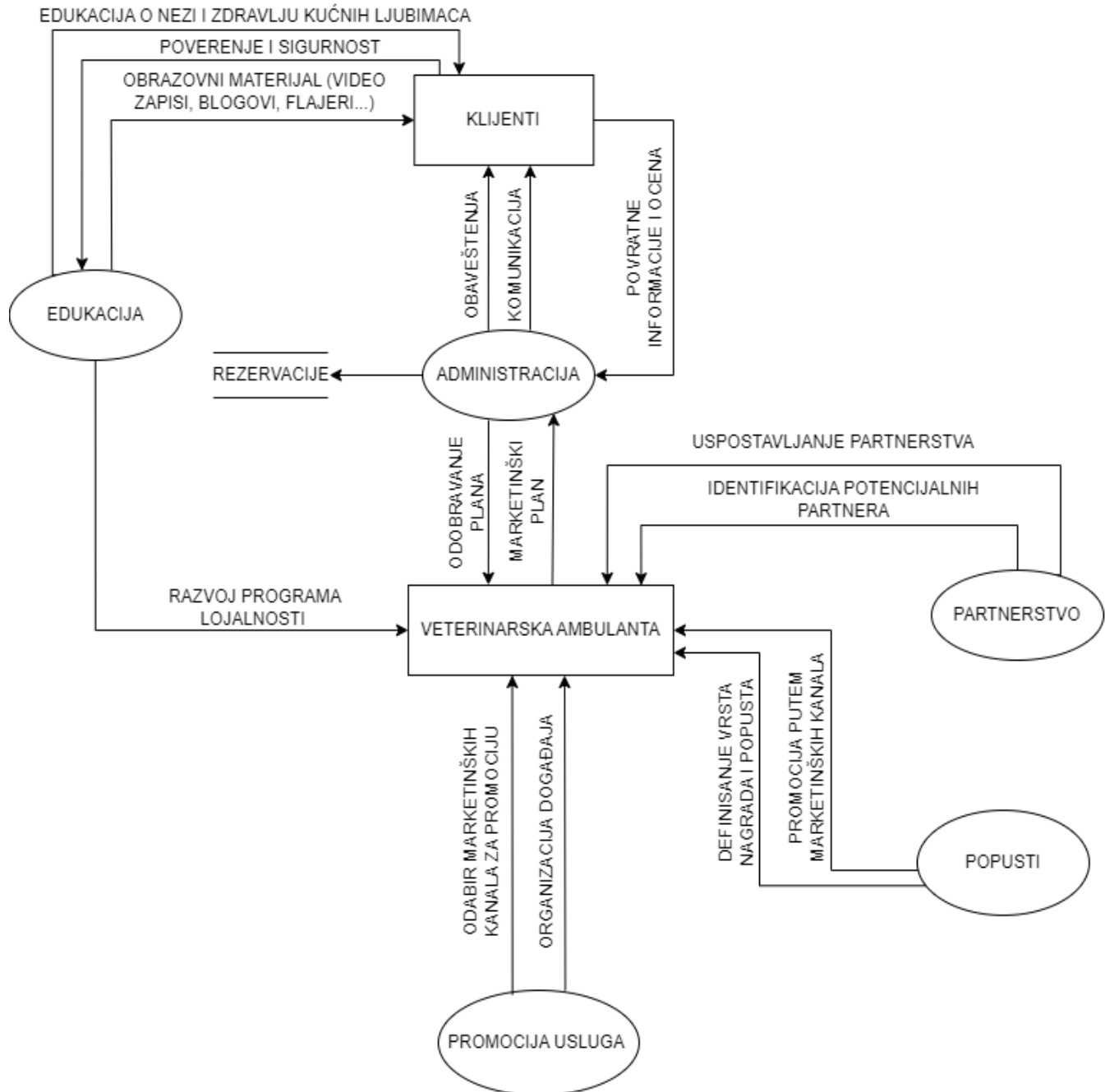
Veterinarska ambulanta može i graditi svoj brend, poput stvaranja vizualnog identiteta (logo-a, boja, fontova), izgradnje ugleda (ocene, preporuke), itd. Brendiranje pomaže veterinarskoj ambulanti da se izdvoji od konkurencije i stvori prepoznatljivost.

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

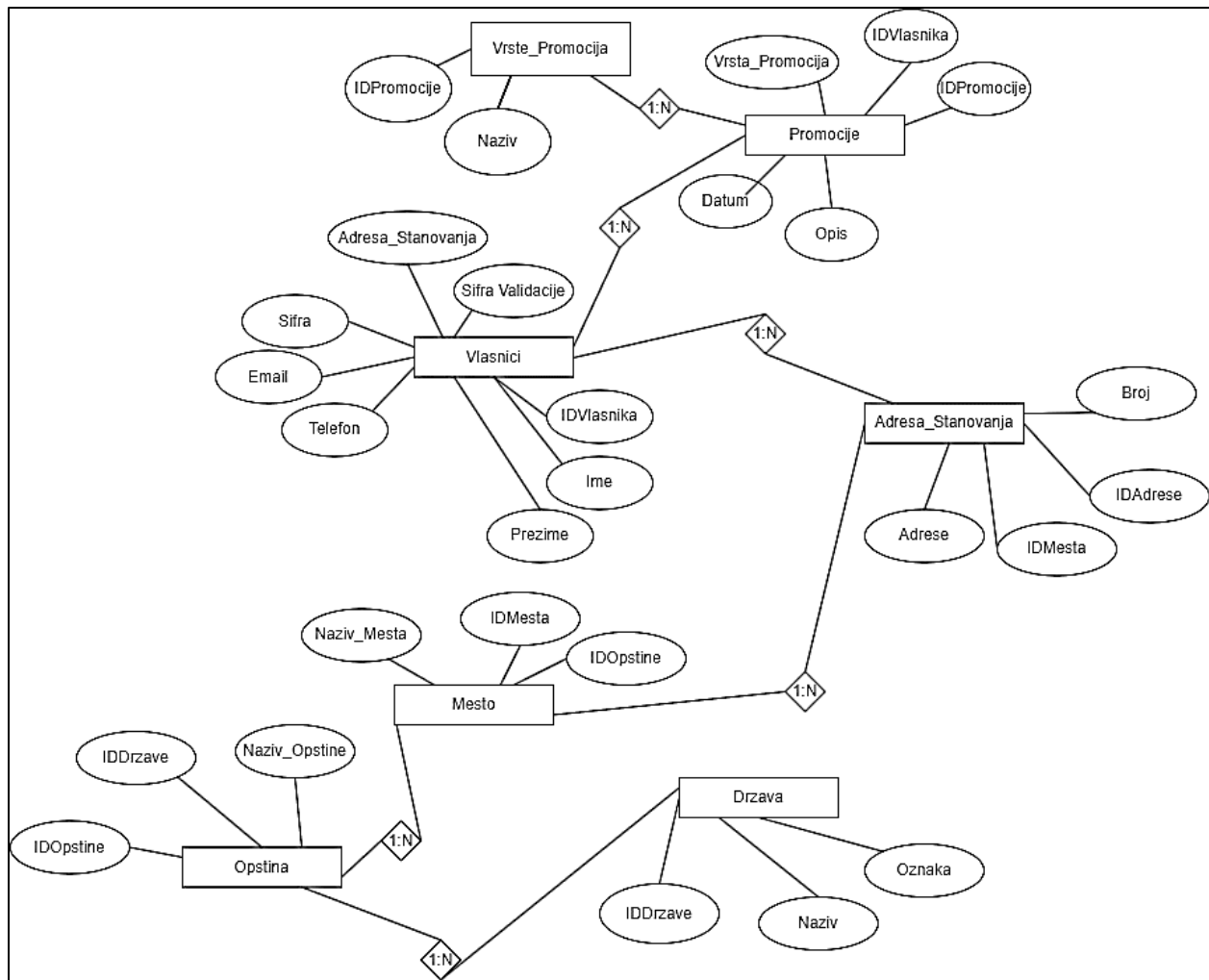
1. Prikaz promocija

	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

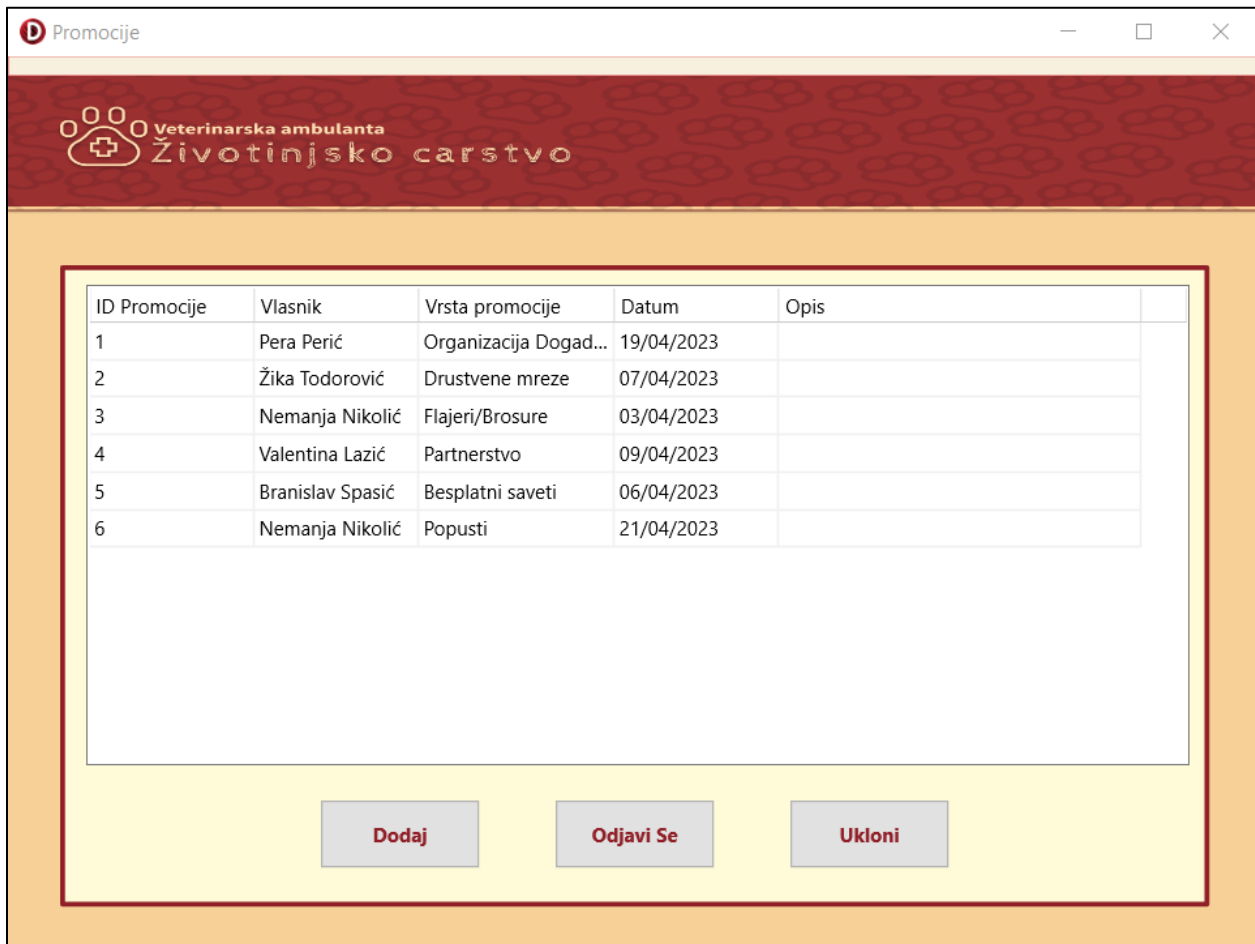
	IDPromocije	Naziv
	Filter	Filter
1	1	Organizacija Dogadjaja
2	2	Drustvene mreze
3	3	Flajeri/Brosure
4	4	Partnerstvo
5	5	Besplatni saveti
6	6	Popusti

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.

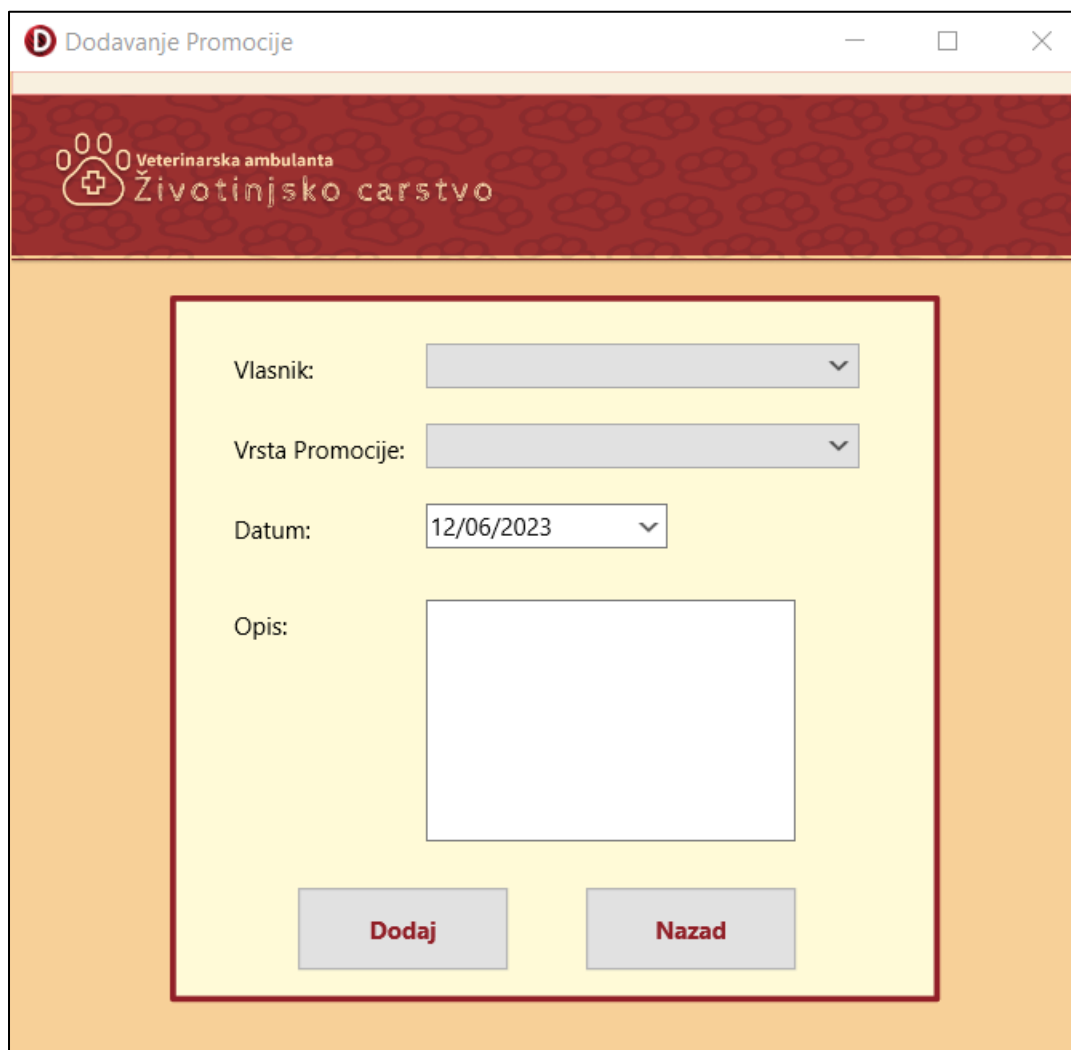


ID Promocije	Vlasnik	Vrsta promocije	Datum	Opis
1	Pera Perić	Organizacija Dogad...	19/04/2023	
2	Žika Todorović	Drustvene mreze	07/04/2023	
3	Nemanja Nikolić	Flajeri/Brosure	03/04/2023	
4	Valentina Lazić	Partnerstvo	09/04/2023	
5	Branislav Spasić	Besplatni saveti	06/04/2023	
6	Nemanja Nikolić	Popusti	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 application window titled "Dodavanje Promocije". The header features a logo with three paw prints and a cross, followed by the text "Veterinarska ambulanta" and "Životinjsko carstvo". The main content area is a light yellow box with a dark red border, containing 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".

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 Događaja
Društvene mreže
Flajeri/Brosure
Partnerstvo
Besplatni saveti
Popusti

Dodaj **Nazad**

Odabir vrste promocije sa prikazanog spiska.

D Dodavanje Promocije

 Veterinarska ambulanta
Životinjsko carstvo

Vlasnik:

Vrsta Promocije:

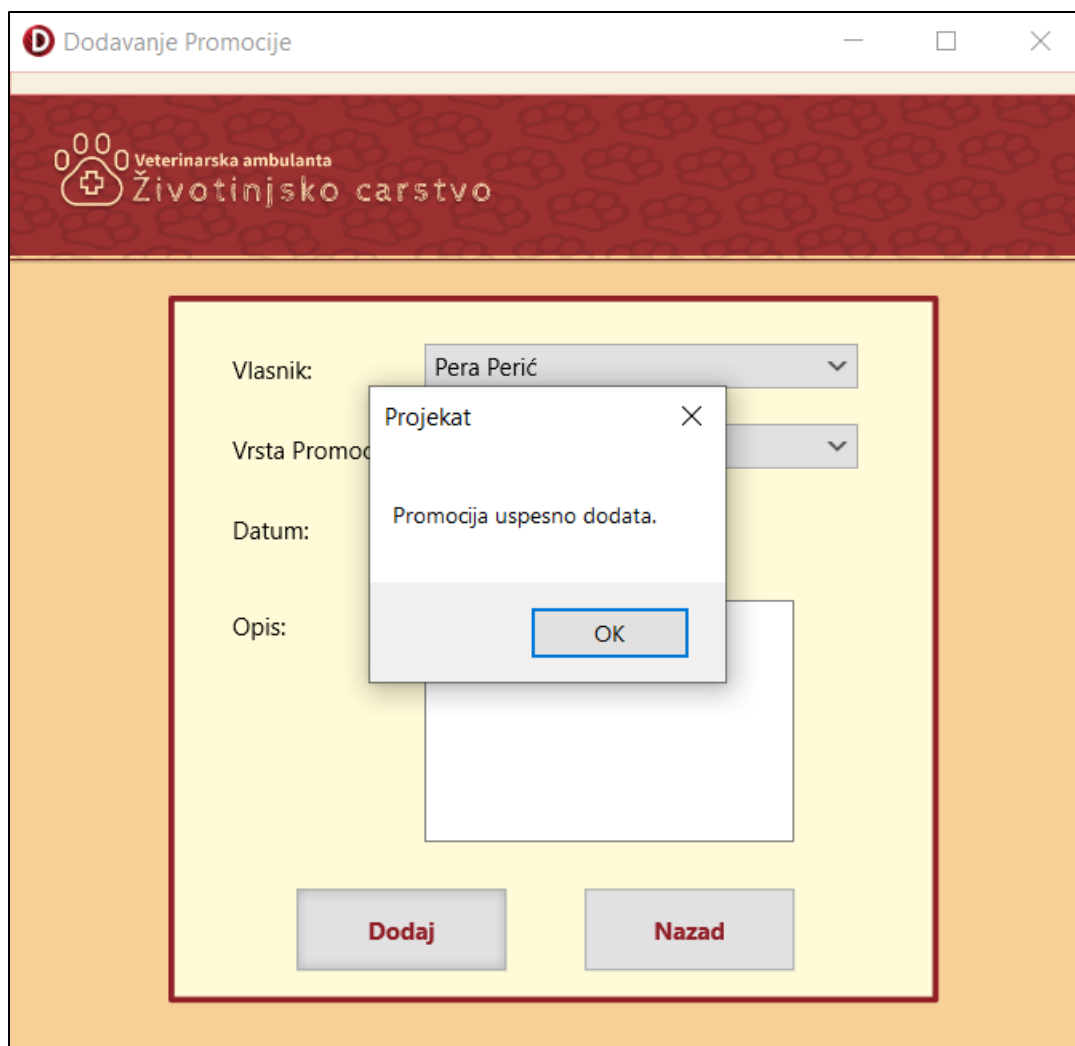
Datum:

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

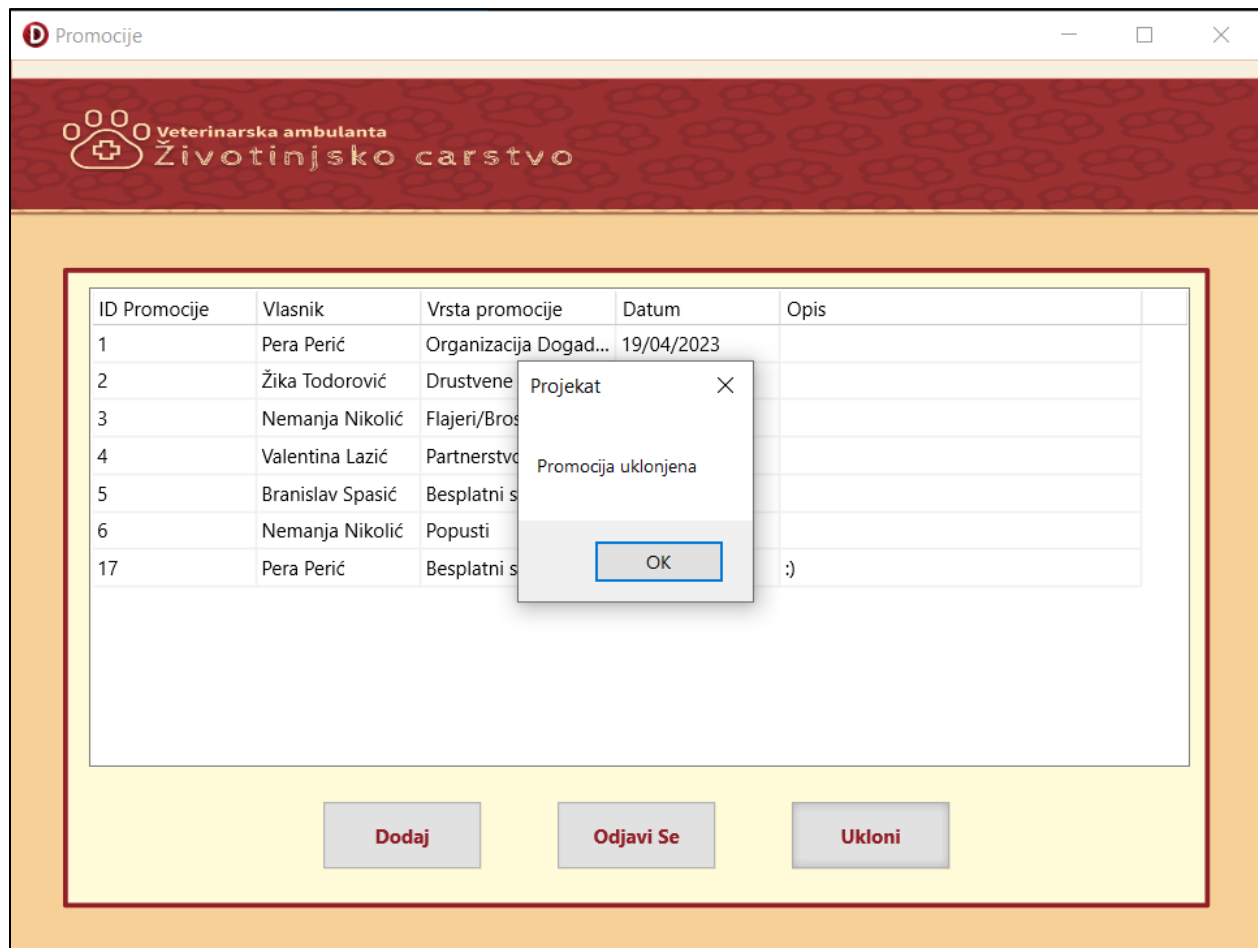
Dodaj **Nazad**

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 iskačući prozor gde će pisati poruka da je promocija uklonjena. Takođe imamo i dugme odjavi se i klikom na isto odjavljujemo se sa aplikacije.