



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 .....	4
Prikaz tabele marketinga (Promocije) .....	5
Prikaz upita marketinga (Dodavanje promocije) .....	6
MOV dijagram .....	6
Izgled Promocije u Embarcadero-u .....	7
Izgled Dodavanja Promocije.....	8

## 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.

Uključujući istraživanje tržišta, razvoj marketinškog plana, promociju i oglašavanje, kao i odnos sa kupcima, marketing veterinarske ambulante ima za cilj povećanje svesti o njenim uslugama, privlačenje novih klijenata i zadržavanje postojećih.

U ovom procesu važno je usmeriti se na kvalitet usluge, edukaciju klijenata, uspostavljanje brenda i ugleda u industriji. 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. Marketing veterinarske ambulante nije samo o promovisanju usluga, već i o stvaranju vrednosti za klijente. 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 korištenje 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.

Prvi korak u procesu stvaranja marketinškog plana veterinarske ambulante je istraživanje tržišta. Ovo uključuje analizu potreba i preferencija ciljne grupe, kao i identifikaciju konkurencije. Može razviti marketinški plan koji će privući ciljanu grupu i istaknuti njene prednosti u odnosu na konkurenciju.

Nakon što je razvijen marketinški plan, 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), uspostavljanja jedinstvenog glasa (ton, stil pisanja), izgradnje ugleda (ocene, preporuke), itd. Brendiranje pomaže veterinarskoj ambulanti da se izdvoji od konkurencije i stvori prepoznatljivost.

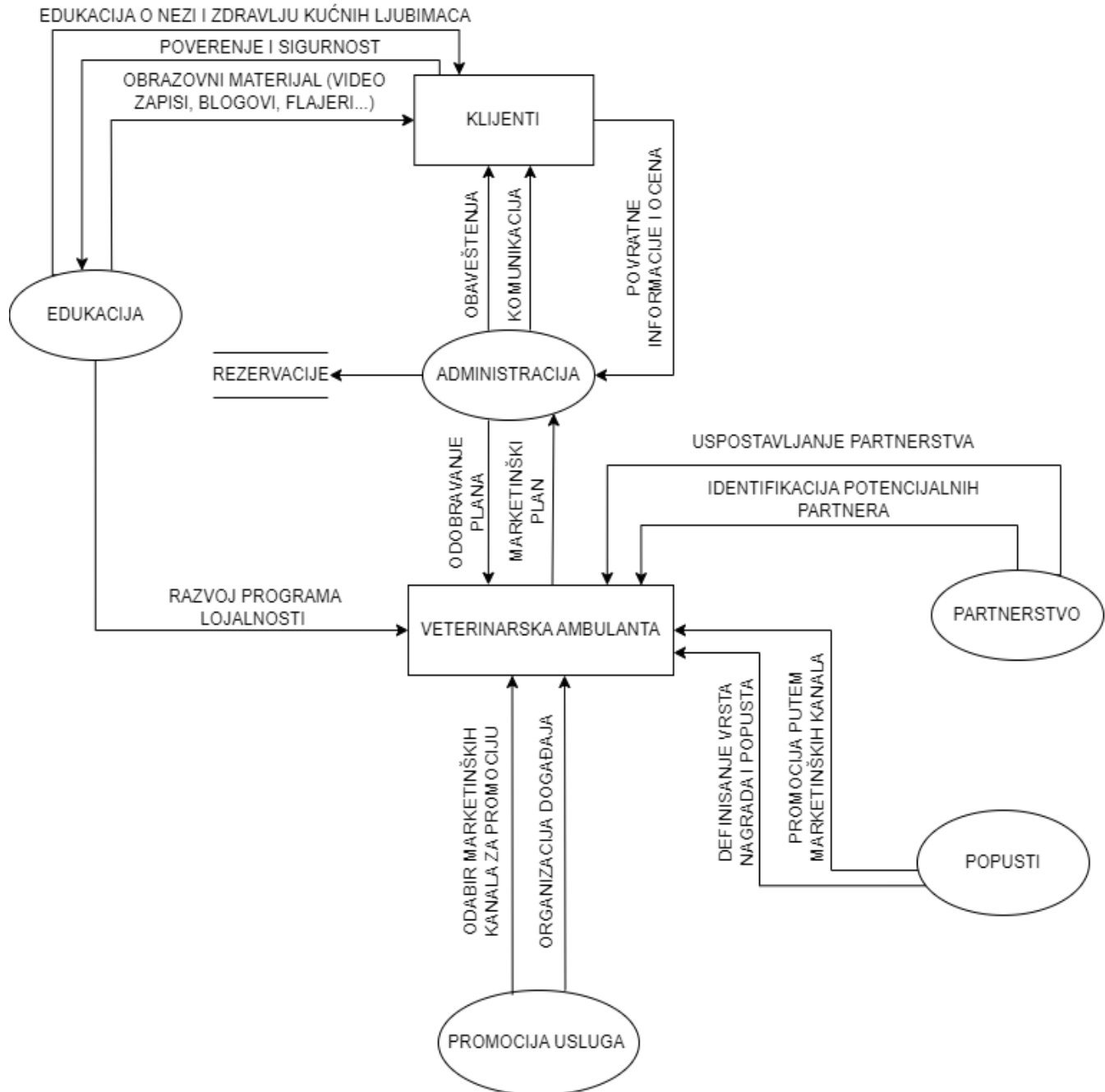
Takodje može biti u partnerstvu sa drugim kompanijama i organizacijama kako bi proširila i poboljšala svoju vidljivost. Na primer, veterinarska ambulanta može da

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 tabele marketinga (Promocije)

Promocije				
IDPromocije	IDVlasnika	Vrsta promocije	Datum	Opis
1	1	Organizacija događaja	4/19/2023	
2	2	Društvene mreže	4/7/2023	
3	3	Flajeri/Brošure	4/3/2023	
4	4	Partnerstvo	4/9/2023	
5	5	Besplatni saveti	4/6/2023	
6	3	Popusti	4/21/2023	
✱	(New)			

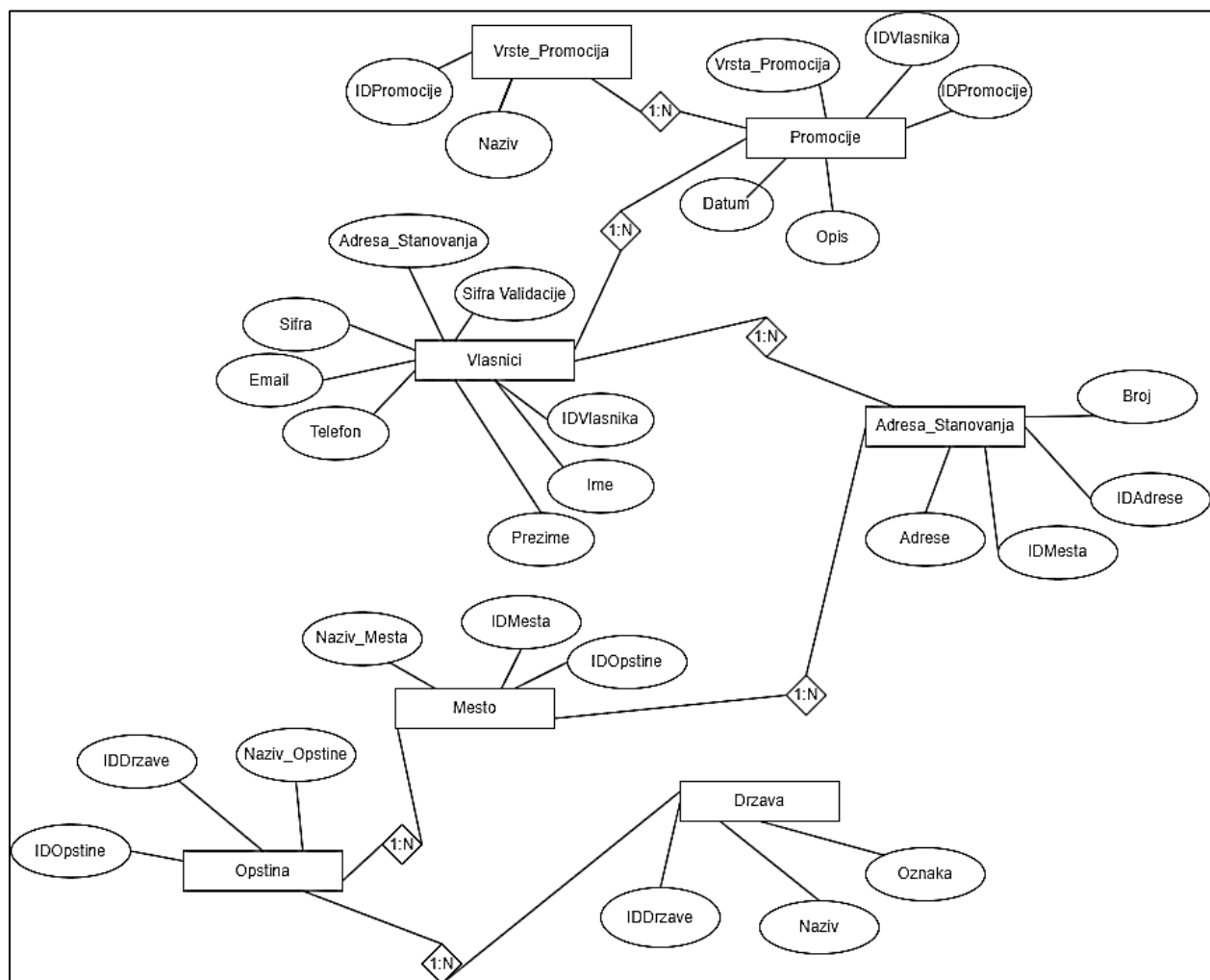
Promocije				
IDPromocije	IDVlasnika	Vrsta promocije	Datum	Opis
1	1	Organizacija događaja	4/19/2023	
2	2	Društvene mreže	4/7/2023	
3	3	Flajeri/Brošure	4/3/2023	
4	4	Partnerstvo	4/9/2023	
5	5	Besplatni saveti	4/6/2023	
6	3	Popusti	4/21/2023	
*	(New)			

Promocije				
IDPromocije	IDVlasnika	Vrsta promocije	Datum	Opis
1	1	Organizacija događaja	4/19/2023	
2	2	Društvene mreže	4/7/2023	
3	3	Flajeri/Brošure	4/3/2023	
4	4	Partnerstvo	4/9/2023	
5	5	Besplatni saveti	4/6/2023	
6	3	Popusti	4/21/2023	
✱	(New)			
		<div>Organizacija događaja</div> <div>Društvene mreže</div> <div>Flajeri/Brošure</div> <div>Partnerstvo</div> <div>Besplatni saveti</div> <div>Popusti</div>		

## Prikaz upita marketinga (Dodavanje promocije)

Vlasnik	Vrsta promocije	Datum	Opis
Pera Perić	Organizacija događaja	19/04/2023	
Žika Todorović	Društvene mreže	07/04/2023	
Nemanja Nikolić	Flajeri/Brošure	03/04/2023	
Nemanja Nikolić	Popusti	21/04/2023	
Valentina Lazić	Partnerstvo	09/04/2023	
Branislav Spasić	Besplatni saveti	06/04/2023	

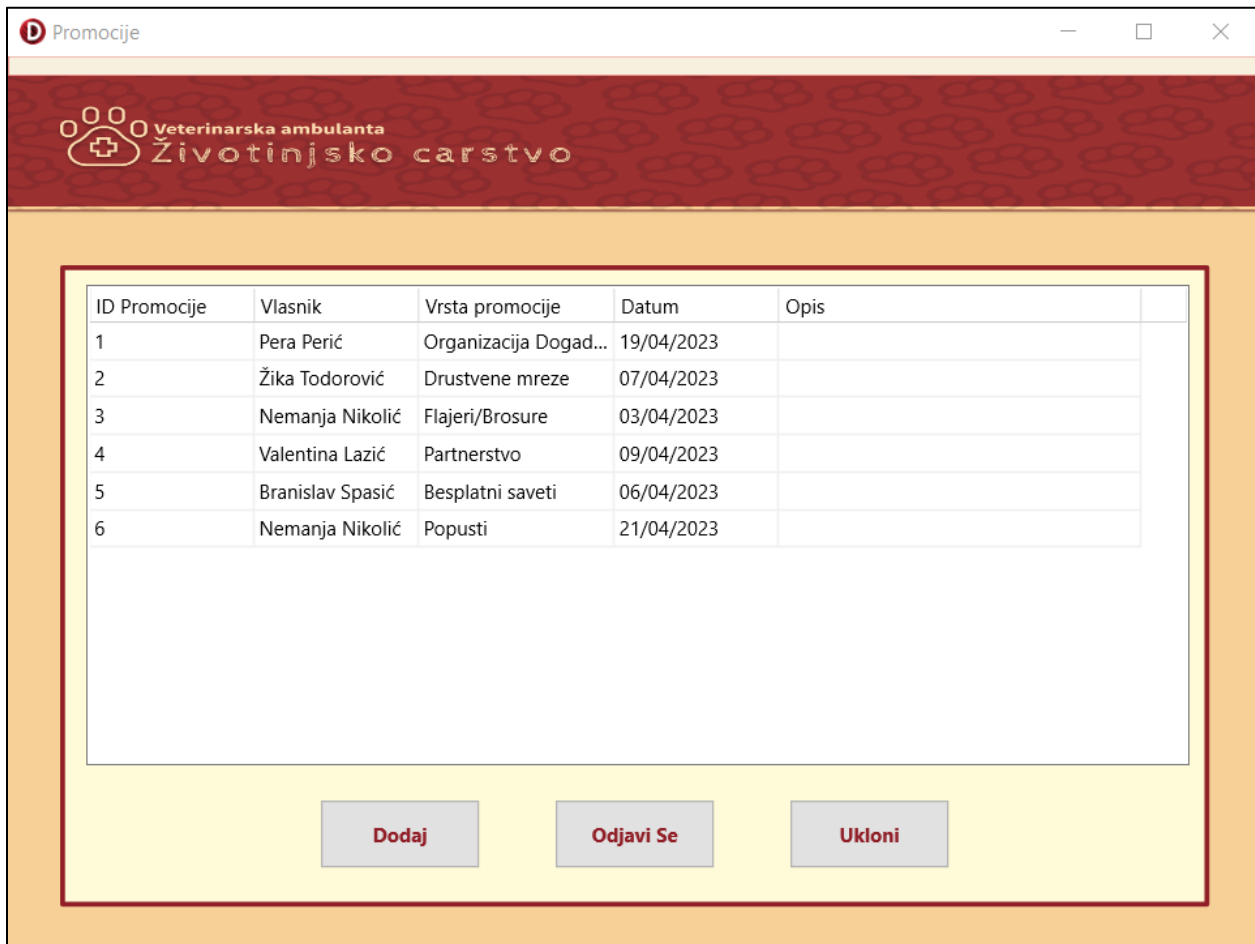
## MOV dijagram





## 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.

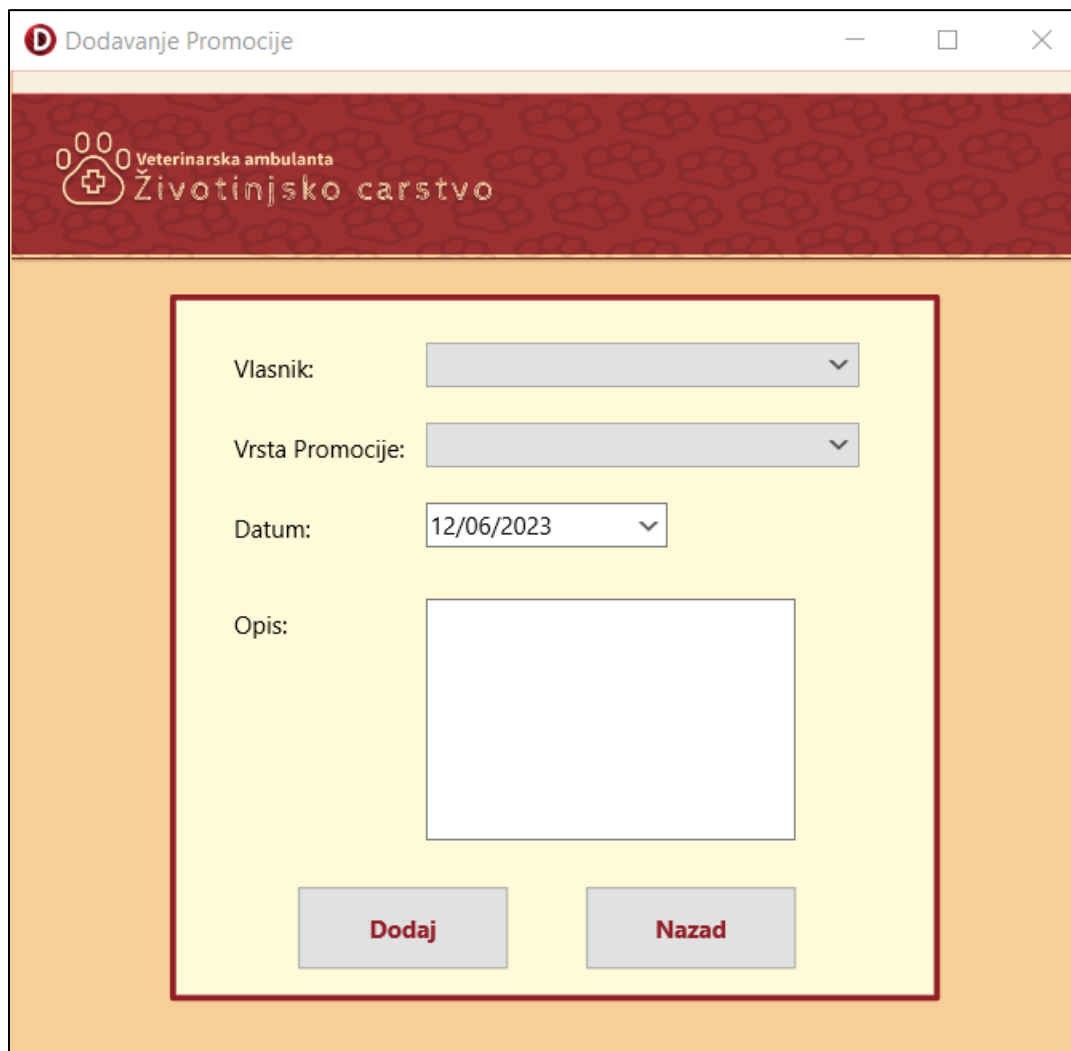


ID Promocije	Vlasnik	Vrsta promocije	Datum	Opis
1	Pera Perić	Organizacija Dogad...	19/04/2023	
2	Žika Todorović	Drustvene mreze	07/04/2023	
3	Nemanja Nikolić	Flajeri/Brosure	03/04/2023	
4	Valentina Lazić	Partnerstvo	09/04/2023	
5	Branislav Spasić	Besplatni saveti	06/04/2023	
6	Nemanja Nikolić	Popusti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




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 red border, containing the following fields:

- Vlasnik:** A dropdown menu.
- Vrsta Promocije:** A dropdown menu.
- Datum:** A date input field showing "12/06/2023" with a dropdown arrow.
- Opis:** A large, empty text area.

At the bottom of the form are two buttons: "Dodaj" (Add) and "Nazad" (Back).

**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.

Dodavanje Promocije

—□×

000

Veterinarska ambulanta

Životinjsko carstvo

Vlasnik:

▼

Vrsta Promocije:

▼

Datum:

12/06/2023

▼

Opis:

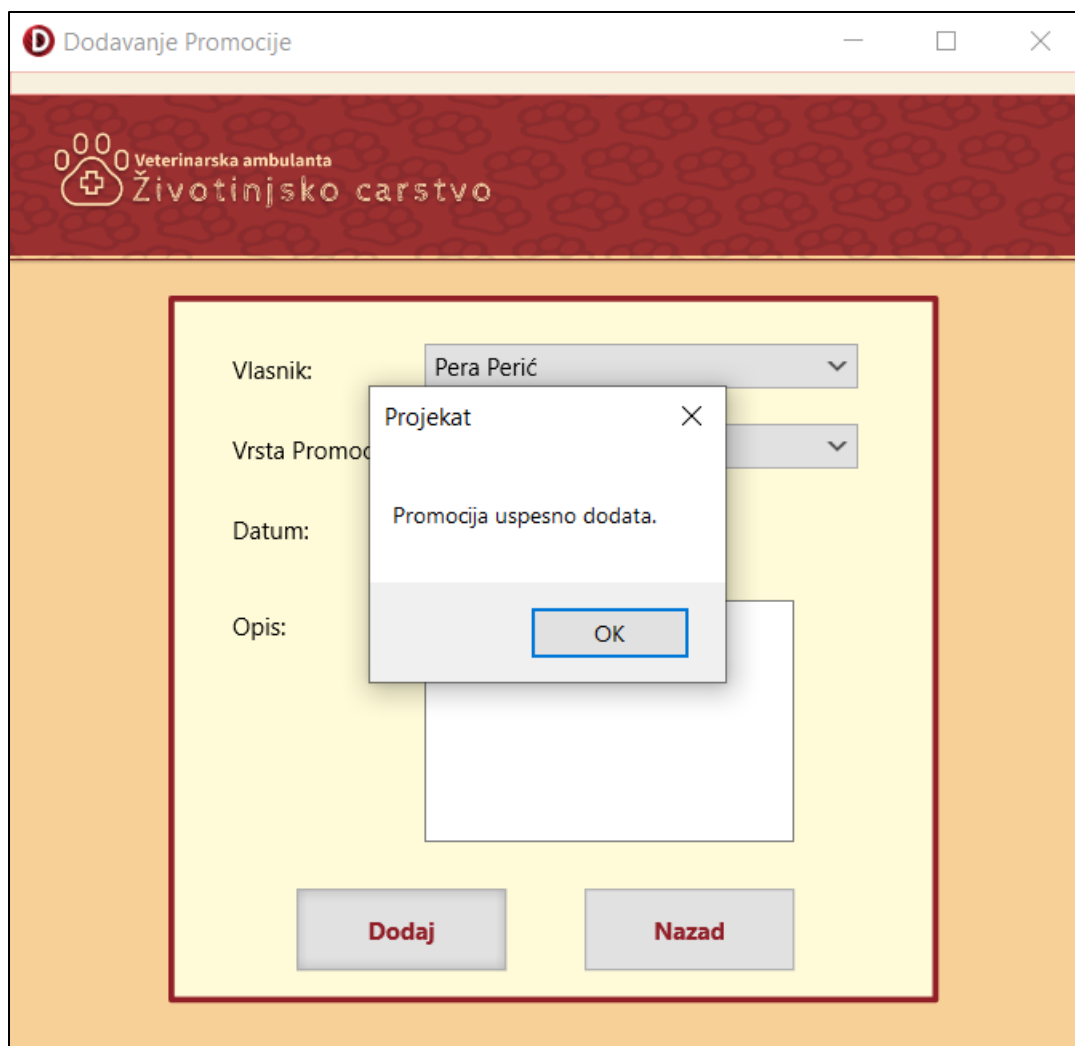
◀◆▶June2023

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

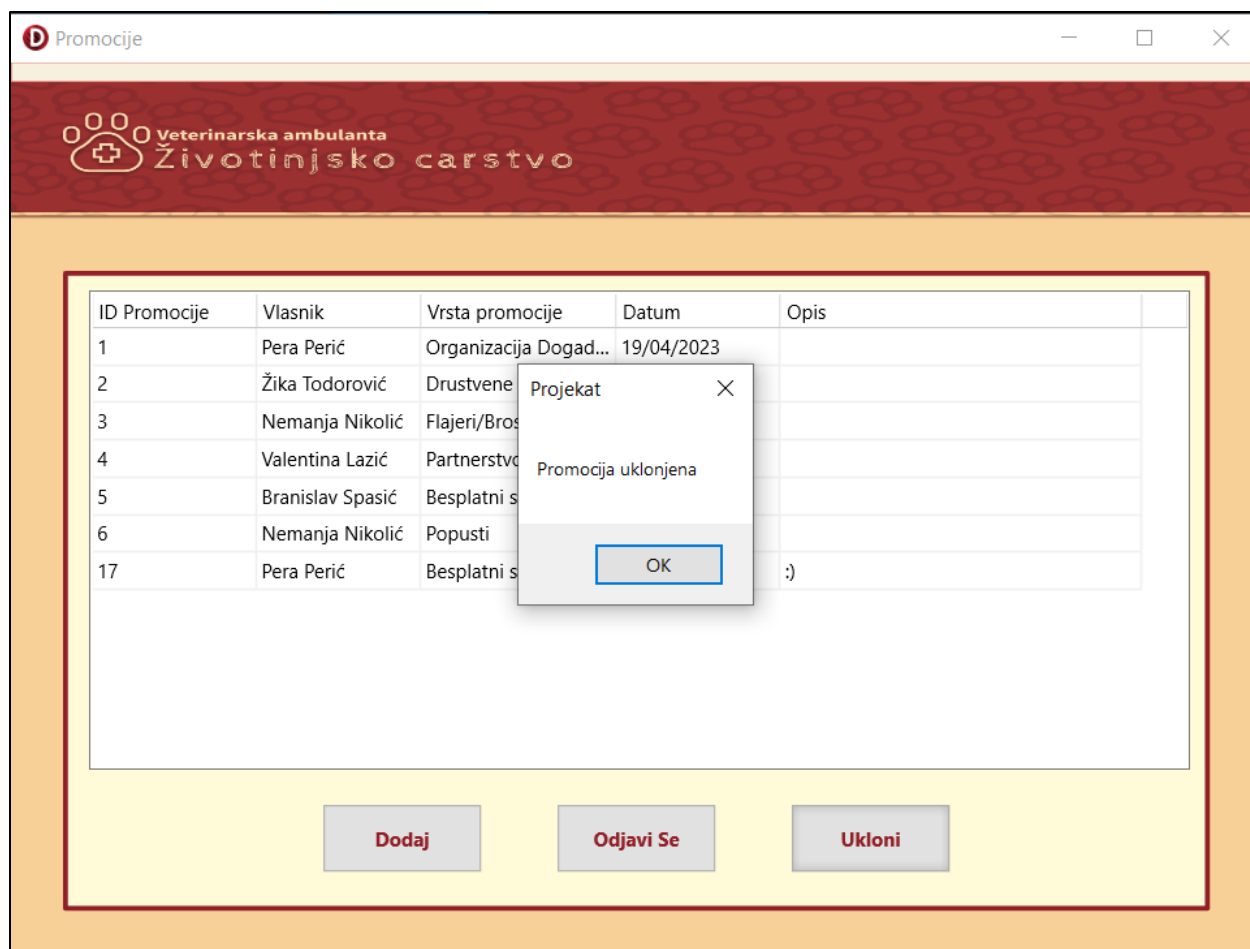
Dodaj

Nazad

Odabir datuma.



Iskacuci prozor koji nam govori da je Promocija uspesno dodata.



Da bismo uklonili neku promociju potrebno je kliknuti na bilo koje polje u tabeli i zatim dugme Ukloni, pojaviće nam se iskaćuci prozor gde će pisati poruka da je promocija uklonjena.