

# Marketing

Segmentácia trhu, výber cieľových skupín a tvorba trhovej pozície



**FAKULTA MANAGEMENTU**  
Univerzita Komenského  
v Bratislave

Lektor: PhDr. Ing. Mgr. Miroslav Reiter, DiS., MBA, MPA  
Kontakt: [miroslav.reiter@it-academy.sk](mailto:miroslav.reiter@it-academy.sk)  
[miroslav.reiter@fm.uniba.sk](mailto:miroslav.reiter@fm.uniba.sk)

# Prezentovanie podnikov/organizácie


- 2 tímy prezentujú
  - 10-12 minút
1. Rozhodovanie o nákupe – **popíšte proces rozhodovania o nákupe z pohľadu vašej organizácie a z pohľadu vášho zákazníka.**
  2. **Charakterizujte vplyvy sociálnych médií** na nákupné správanie vašich **zákazníkov.**

# Čo nás dnes čaká a neminie?

- 1. Vysvetlite potrebu segmentácie** vo vašej organizácii.
- 2. Popíšte** jednotlivé **kroky procesu segmentácie trhu** a **stratégiu pokrytia trhu** (nediferencovaný, diferencovaný a koncentrovaný marketing).
- 3. Identifikujte** vašu **cieľovú skupinu** (skupiny) a vytvorte trhovú **pozíciu** pre vybraný produkt.

# Čo ste mali na prednáške

1. Definovanie pojmu trh a charakteristika masového marketingu, marketingu hĺbky produktového mixu a cieleného marketingu.
2. Segmentácia trhu a kritéria segmentovania trhu: geografické, demografické, psychografické a správania.
3. Kroky procesu segmentácie trhu, stanovenia cieľových skupín (stratégie pokrytia trhu: nediferencovaný, diferencovaný a koncentrovaný marketing) a tvorby trhovej pozície (definícia, stratégie jej tvorby, výber a realizácia pozičnej stratégie).

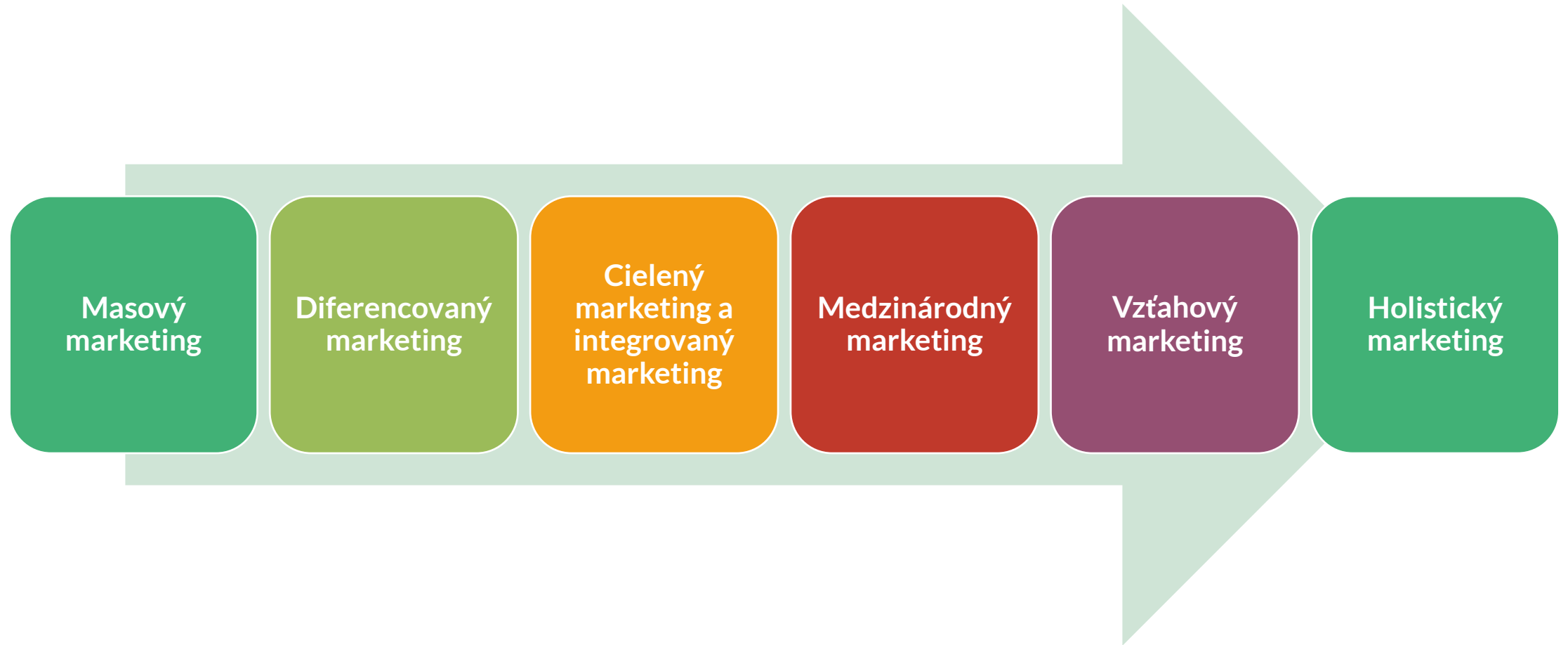


# Čo je segmentácia a jej potreba vo vašej organizácii?



# Otázky k segmentácii na dnes

# Vývoj a etapy marketingu



# Masový (hromadný) marketing

- Štandardné produkty za nízku cenu
- Zisk sa dosahuje vysokými objemami predaja, silnou pozíciou na trhu a úsporami z rozsahu produkcie
- Nezaoberá výberom cieľového trhu
- Sústredenie na hromadnú výrobu, distribúciu a propagáciu výrobku, rovnakým spôsobom pre všetkých zákazníkov
- Využitie najmä v oblasti bežne používaných produktov

- Mydlá, zubné pasty, nápoje, nábytok, potraviny

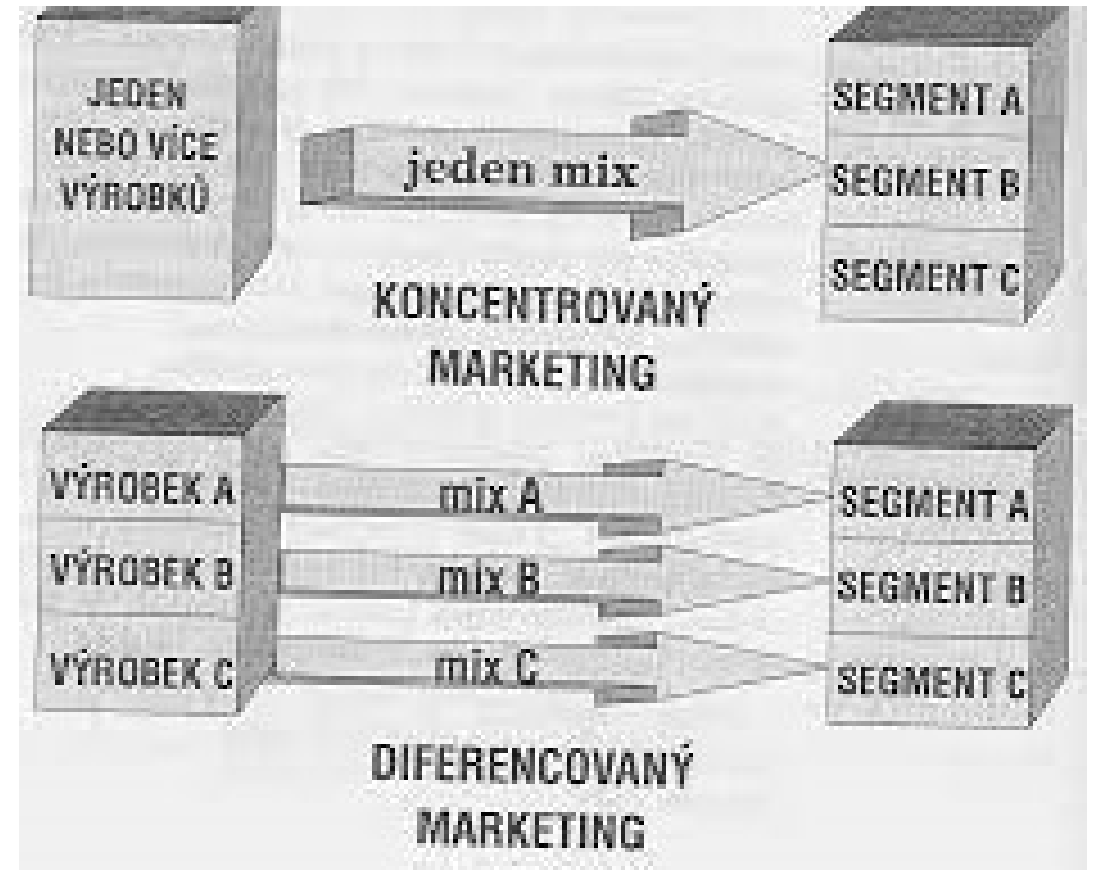


Marketing dopytu



# Diferencovaný marketing

- Výrobky v rôznych baleniach, vyhotoveniach, štýle, veľkosti, farbe, kvalite a iné
- Cieľ **odlíšiť** sa od konkurencie
- Nástup a **využívanie** značky

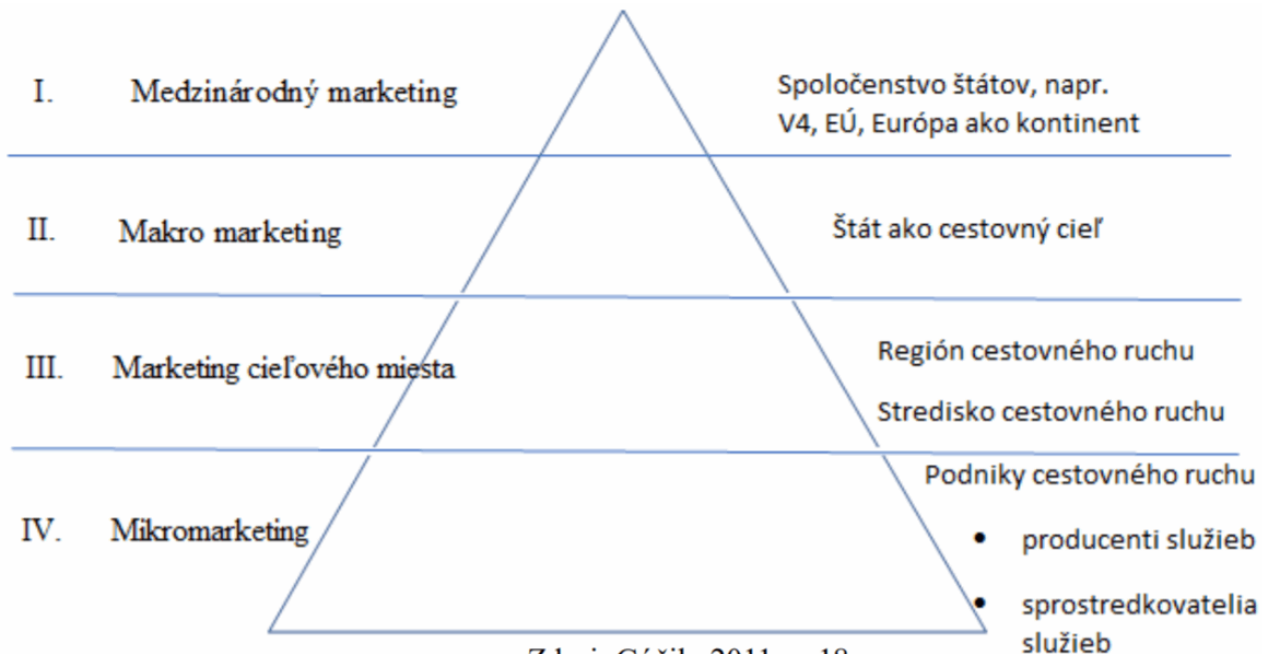


# Cielený marketing

- Veľa rozdielných typov zákazníkov a spotrebiteľov s veľmi rozdielnymi druhmi potrieb
  - Každá organizácia musí rozdeliť celkový trh
  - Vyhľadanie najlepších segmentov
  - Spracovanie stratégie na obslúženie vybraného segmentu lepším spôsobom než konkurencia a s lepším efektom
  - Producent identifikuje trhové segmenty, vyberie si 1 alebo viaceré segmenty a vyvinie marketingový mix, ktorý im zodpovedá
- a) Segmentovať trh, teda rozdeliť ho na tzv. trhové segmenty, ktoré sú jeho homogénnymi časťami a tieto sa stanú pre podnik cieľovým trhom
  - b) Definovať cieľový trh
  - c) Vybrať trhovú pozíciu na cieľovom trhu

# Medzinárodný marketing

- Rast medzinárodného obchodu a následna globalizácia
- Vytváranie medzinárodných obchodných vzťahov
- Špecifiká viazané na medzinárodné prostredie, v ktorom pôsobí



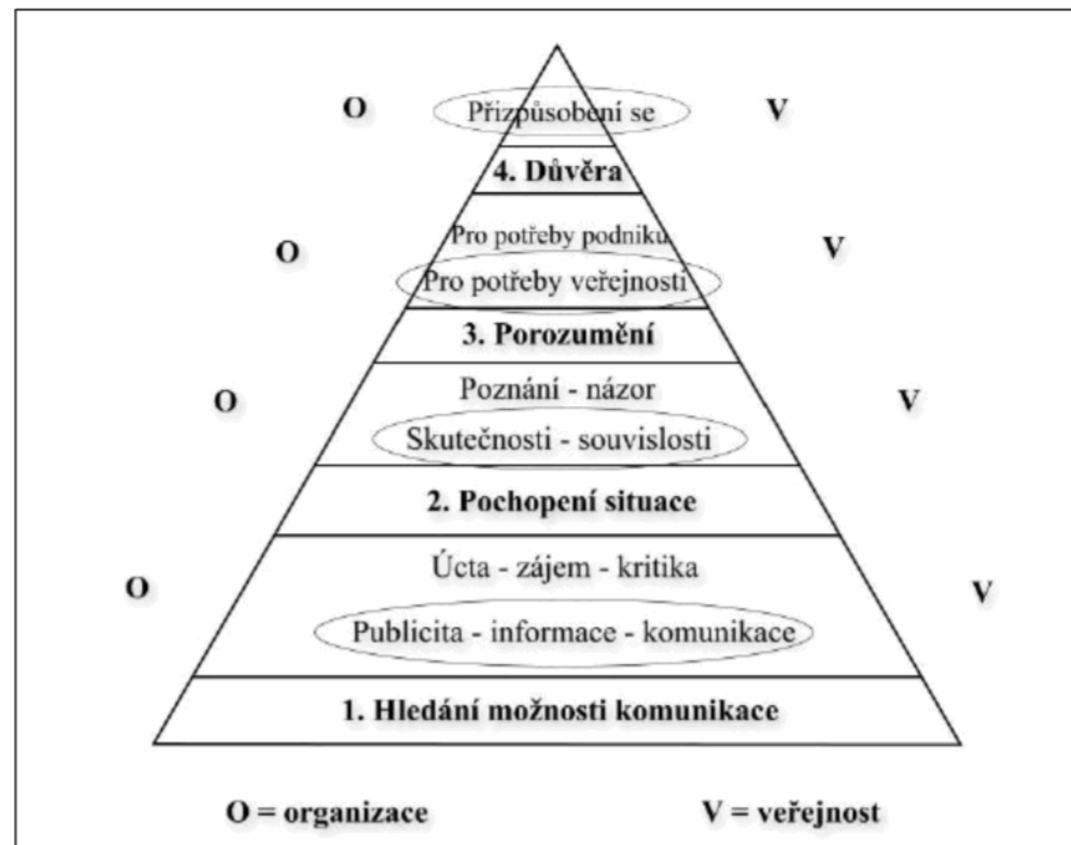
Zdroj: Gúčík, 2011, s. 18

Korporáty, matky a dcéry

# Vztahový marketing

- Chceme **nacházet, udržívat** si a **starat** sa o **výnosných zákazníkov**
- Jedna z **najpreferovanejších oblastí** záujmu predstaviťov odbornej verejnosti
- **Zákazník** je **stredobodom záujmu** marketingových manažérov
- **Budovanie dlhodobých** a **perspektívnych vzťahov** do **budúcnosti**

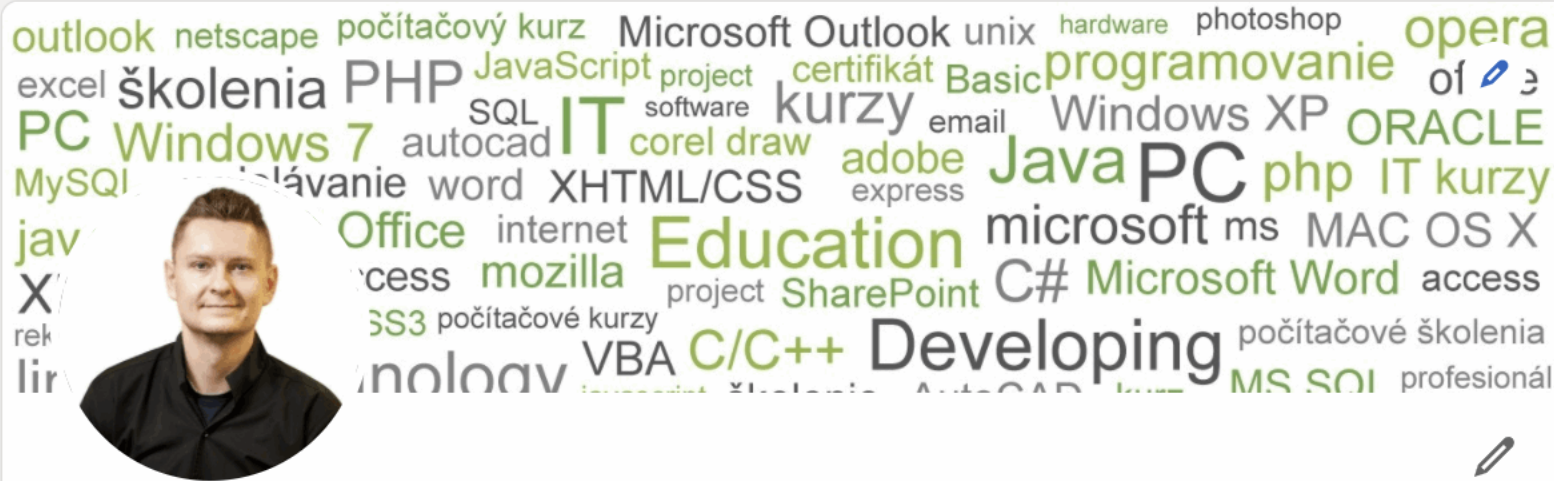
Obrázek č. 1: Pyramida dosažení důvěry



Pramen: Zlatušková, 2016, s. 19.

**Založte si účet na LinkedIn ešte DNES**

[Global Hiring: Upgraded](#) - Get your team onboarded worldwide in minutes and access to help whenever. Reklama ...



## Miroslav Reiter

★ Google Certified Trainer ★ Microsoft Certified Trainer ★  
ISTQB/GASQB Trainer ★

Bratislavský kraj, Slovensko · [Kontaktní údaje](#)

500+ spojení

Otevřen(a)

Přidat sekci

Více



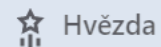
IT Academy



Univerzita Komenského v  
Bratislave

## Váš ovládací panel

Soukromé jen pro vás



283

Kdo si zobrazil váš profil

1 470

Zobrazení příspěvku

53

Výskyty ve výsledcích vyhledávání

English

Slovenština

Upravit veřejný profil a adresu URL

Reklama ...

Miroslav, dostávejte aktuální informace o vývoji a  
trendech ve svém oboru.



Miroslav, rozšiřte své podnikání pomocí  
zpráv a informací ze společnosti L&T  
Technology Services

Sledovat

## Lidé si také prohlédli



Jaroslav Vojtechovský, PhD. • 1.  
Captain of amazing digital crew :)

Zpráva



Milan Markovič • 1.



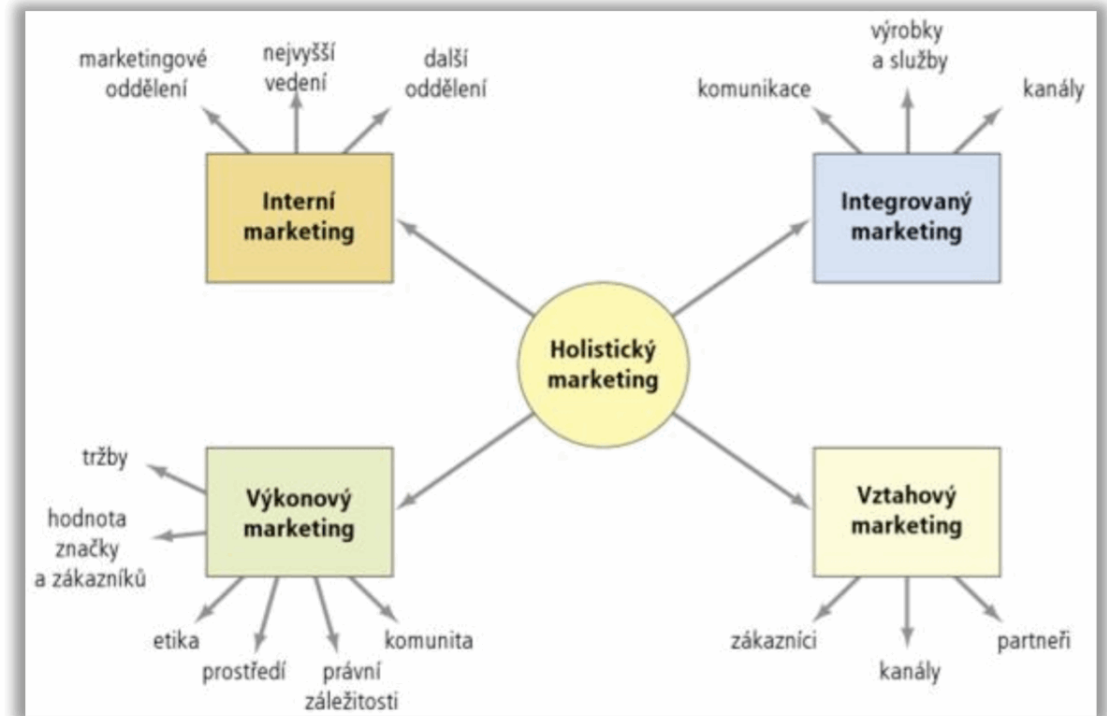
Zprávy



# Holistický marketing

- **Dynamická koncepcia** opierajúca sa o všadeprítomnú **elektronickú konektivitu** a interaktivitu medzi firmami, zákazníkmi a v rámci siete spolupracujúcich subjektov
- **Najnovšia koncepcia marketingu**
- **Kombinácia** toho najlepšieho z **tradičného marketingu** s novými **možnosťami digitálneho prostredia**
- Slúži k **nadväzovaniu, upevňovaniu dlhodobých a uspokojivých vzťahov**, zaisťujúcich **prosperitu** všetkým **zainteresovaným stranám**
- Obsahuje **4 kľúčové zložky**:
  1. interný marketing
  2. integrovaný marketing
  3. vzťahový marketing
  4. spoločensky zodpovedný marketing

Obrázok 1 Dimenzie holistického marketingu



Zdroj: Kotler, – Keller, 2013, s. 49.

# Akú market. stratégiu by ste si zvolili?

## Stratégia minimálnych nákladov

- Snahu o minimálne náklady na výrobu aj distribúciu
- Môže sa ale stať, že na trhu sa objaví podnik, ktorý dokáže identický výrobok vyrábať a predávať s ešte nižšími nákladmi

## Stratégia diferenciácie produktu je

- Snaha o výrobu čo najkvalitnejšieho, najvýkonnejšieho produktu
- Prvoradá úloha je koncentrácia na vlastný produkt

## Stratégia trhovej orientácie

- Podnik sa neusiluje o ovládnutie celého trhu, ale sa sústreďuje na jeden alebo viac malých segmentov trhu

**Moja vlastná stratégia...**



# Ako sa najlepšie naučiť segmentáciu?







official merchandise store



# Campus Collection

Celebrating where we work!

[Shop now](#)



## Shop Trending Collections



official merchandise store



[New](#) [Apparel](#) [Lifestyle](#) [Stationery](#) [Collections](#) [Shop by Brand](#) [Sale](#) [Campus Collection](#)

## Shop Trending Collections

### Drinkware

[Shop Now](#)



### Stationery

[Shop Now](#)



### Kids Apparel

[Shop Now](#)



### Bags

[Shop Now](#)



# Čo nás môže zaujímať pri segmentovaní?

1. Kto sú najčastejší návštevníci webu (muži alebo ženy)?
2. **Kto sú najčastejší zákazníci eshopu (muži alebo ženy)?**
3. Koľko rokov majú najčastejšie návštevníci/zákazníci?
4. **Aké majú záujmy?**
5. Aký je top zákaznícky segment?
6. **Z akej sú oblasti/štátu/mesta?**
7. Aký OS najčastejšie používajú?
8. **Aký prehliadač najčastejšie používajú?**
9. Aké rozlíšenie má ich zariadenie?

**A ďalších asi 1000+ vecí**

# Čo je Google Analytics GA?

- Najpoužívanejší analytický nástroj
- Získavanie štatistických dát o používateľoch vášho webu
- Vyhodnocovanie online kampaní
- [analytics.google.com](https://analytics.google.com)
- [google.com/analytics/](https://google.com/analytics/)
- Zadarmo do 100 webov

You may lie but Google Analytics does not.



your  cards  
someecards.com

Only sometimes...

# Načo nám je webová analytika?

1. Koľko ľudí navštevuje náš web?

2. Odkiaľ chodia návštevníci a zákazníci?

3. Kam sa vyplatí investovať financie?

4. Ako sa na našom webe návštevníci správajú?

5. Aký typ ľudí, sú naši návštevníci?

6. Čo hľadajú na našom webe a kde?

7. Čo sa im nepáči a naopak, ktorý obsah majú radi?

8. Vykonávajú návštevníci konverziu, ktorú od nich chceme?



# Ako funguje Google Analytics

- Funguje na metóde značkovania stránok
- JavaScript
- **GATC** = Google Analytics Tracking Code
- Pridávame pred značku **<head>** alebo **</body>**
- Prehľad sa **aktualizuje každých 24 hodín**

## Website Tracking

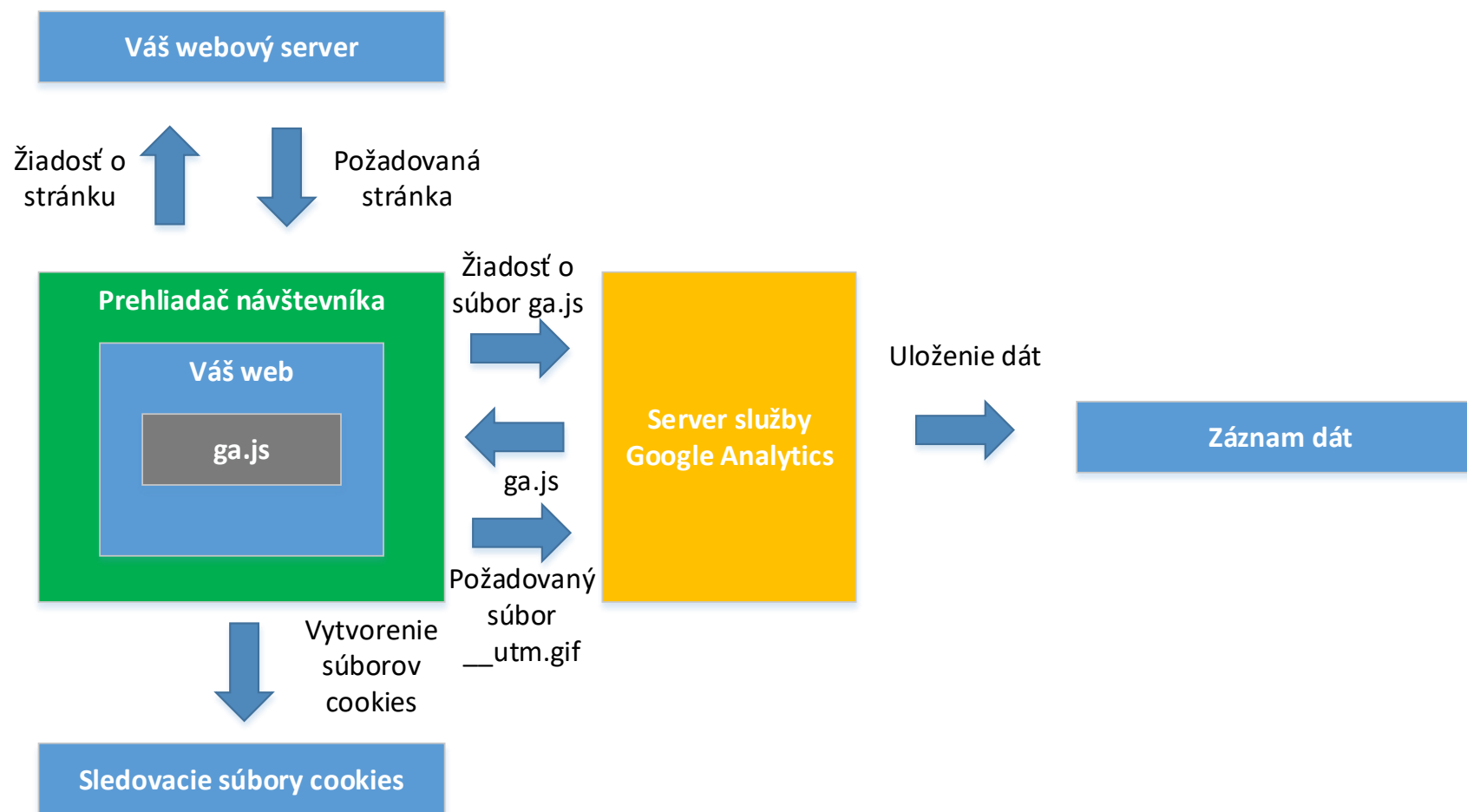
### Global Site Tag (gtag.js)

This is the Global Site Tag (gtag.js) tracking code for this property. Copy and paste this code as the first item into the <HEAD> of every webpage you want to track. In your page, simply add the **config** line from the snippet below to your existing Global Site Tag.

```
<!-- Global site tag (gtag.js) - Google Analytics -->
<script async src="https://www.googletagmanager.com/gtag/js?id=UA-84572737-1"></script>
<script>
  window.dataLayer = window.dataLayer || [];
  function gtag(){dataLayer.push(arguments);}
  gtag('js', new Date());

  gtag('config', 'UA-84572737-1');
</script>
```

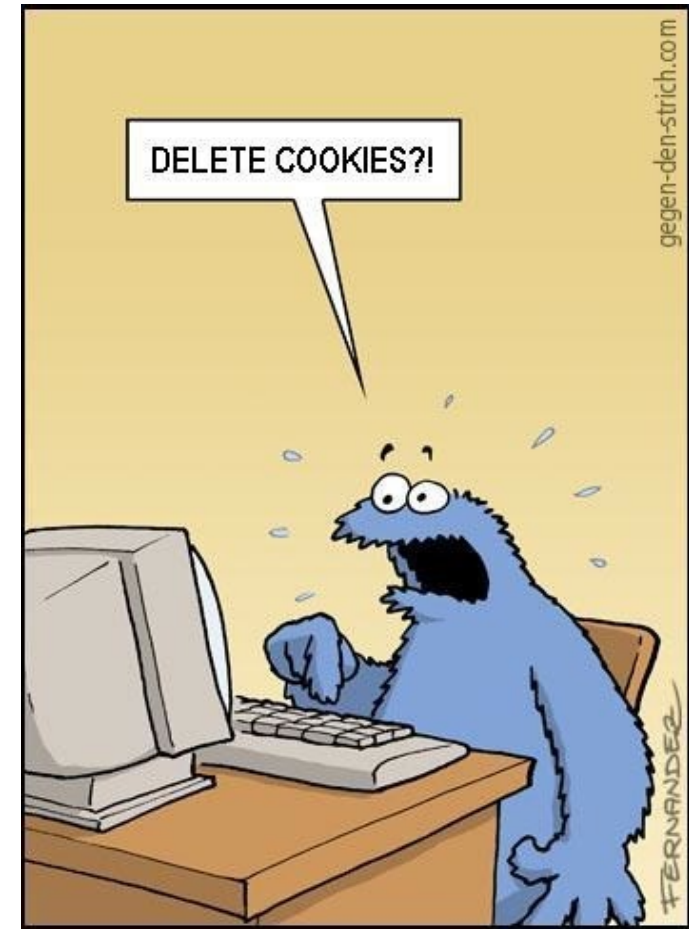
# Proces zberu dát službou GA



Turning data insights into action

# Súbory Cookies

- **Sledovací kód nastavuje a aktualizuje** niekoľko súborov cookies na počítači návštevníka
- Obsahuje **krátky text** uložený na počítači používateľa
- Obsahuje nám **prihlasovacie meno návštevníka, dátum poslednej návštevy** atď.
- Ak služba GA nemôže nastaviť cookies = **žiadne sledovanie**





# Vlastné cookies vs. cudzie cookies

## First party cookies


- Je vytvorený webom, na ktorom sa návštevník nachádza
- Som na webe zoznam.sk, on vytvorí a nastaví cookie, ktorého doménou je [www.zoznam.sk](http://www.zoznam.sk)


## Third-party cookies


- Súbor nastavuje doména odlišná od domény, na ktorej sa návštevník nachádza
- Som na webe zoznam.sk, tento web sa pokúsi vytvoriť a nastaviť súbor cookie prostredníctvom domény [www.google.sk](http://www.google.sk)

# Prehľad publika

 ULOŽIŤ

 EXPORTOVAŤ

 ZDIEĽAŤ

 ZDROJE

 Všetci používatelia  
Používatelia: 100,00 %

 + Pridať segment

1. 10. 2021 - 31. 10. 2021 ▾

## Prehľad

Používatelia ▾

v porovnaní s

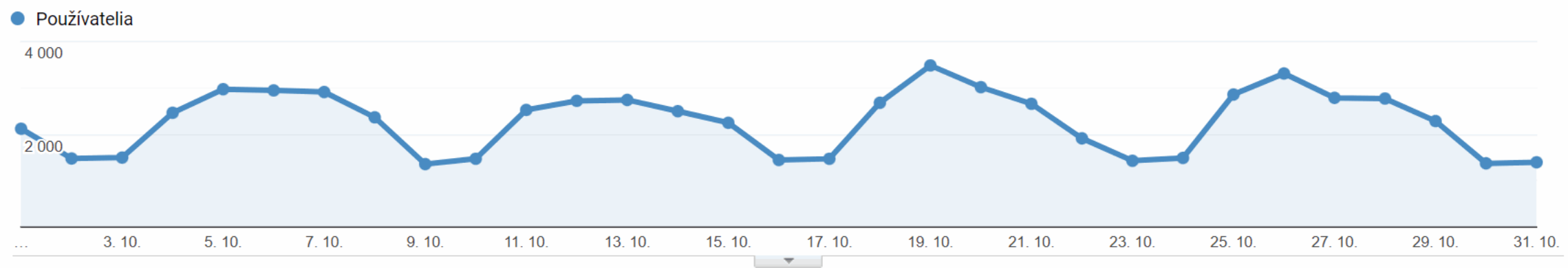
Vybrať metriku

Každú hodinu

Deň


Týždeň

Mesiac




Používatelia

59 163




Noví používatelia

54 019




Relácie

78 449



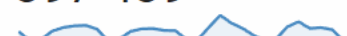
Počet relácií na jedného používateľa

1,33




Zobrazenia stránky

397 439



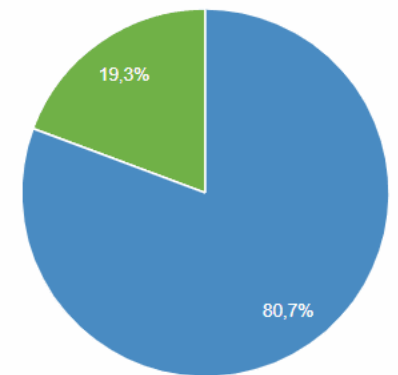
Počet stránok na reláciu

5,07



New Visitor

Returning Visitor



# Úloha na budúci týždeň – 7. prezentácia

- 1. Vysvetlite potrebu segmentácie** vo vašej organizácii.
- 2. Popíšte** jednotlivé **kroky procesu segmentácie trhu** a **stratégiu pokrytia trhu** (nediferencovaný, diferencovaný a koncentrovaný marketing).
- 3. Identifikujte** vašu **cieľovú skupinu** (skupiny) a vytvorte **trhovú pozíciu** pre vybraný produkt.

# Sprav si google certifikáciu

- ✓ **Google Analytics**
- ✓ **Google Ads**
- ✓ **YouTube**



**Miroslav Reiter**  
ML/AI  
Google Certified Trainer

# Čo je Grow with Google?

Grow with Google je **globálna iniciatíva**, ktorej cieľom je vytvoriť viac príležitostí pre všetkých.

Poskytuje **bezplatné kurzy, nástroje a školenia** či už online alebo offline, ktoré ľuďom pomáhajú získavať tie správne zručnosti, aby si našli prácu, posunuli svoju kariéru či nakopli svoje podnikanie.

V roku 2021 sa zameriava na pomoc:

- **Malým a stredným podnikateľom**
- **Startupom**
- **Neziskovým organizáciám**
- **Ženám**
- **Mnoho ďalším ...**

Viac informácií nájdete na:  
**[www.growwithgoogle.sk](http://www.growwithgoogle.sk)**



# Slovensko môže patriť k digitálne najrozvinutejším ekonomikám, avšak...



**Strácame momentum**  
kvôli nedostatku inovácií

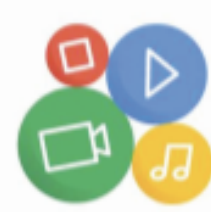


**Až 99 %** firiem na Slovensku sú **malé a stredné podniky**

Ekonomika na Slovensku bola ovplyvnená nedávnou krízou a technológie môžu pomôcť pri jej prekonávaní aj v budúcnosti...



Máme **nízky počet startupov**, najmä v regiónoch



**Digitalizácia podnikania** je na Slovensku jedna z **najnižších v rámci EU**

# ...kľúčom k naštartovaniu ekonomiky a digitálnej transformácie je vzdelávanie

Od roku 2016 pomáha Grow with Google firmám, používateľom a inštitúciám na Slovensku prijímať digitálnu transformáciu bezpečným spôsobom.

## 100,000 ľudí

sme spoločne preškolili v zručnostiach potrebných pre budúcnosť

## 450 školení

sme spolu s partnermi poskytli na celom Slovensku



## 5 000 + ľudí

začalo podnikať po absolvovaní nášho vzdelávania





Naším záväzkom je **prispieť k oživeniu slovenskej ekonomiky** a do konca roka 2021

pomôcť ďalším 50,000 slovenským firmám a jednotlivcom

lepšie využívať internet k rastu svojho podnikania, rozvoja kariéry či nájdania novej práce.



Online marketing	Technology & Tools	Business & Soft skills
Google Analytics	Workspace (G Suite)	Entrepreneurship
Online marketing strategy	Online Security & Safety	Leadership
Google for Nonprofits	Google for Education	Export
Shopping	AI/ML	#IamRemarkable*
YouTube		Entrepreneurship / Diversity for women
Google My Business		Critical thinking / Media literacy
Google Ads		

\* Viac informácii na [www.iamremarkable.sk](http://www.iamremarkable.sk)



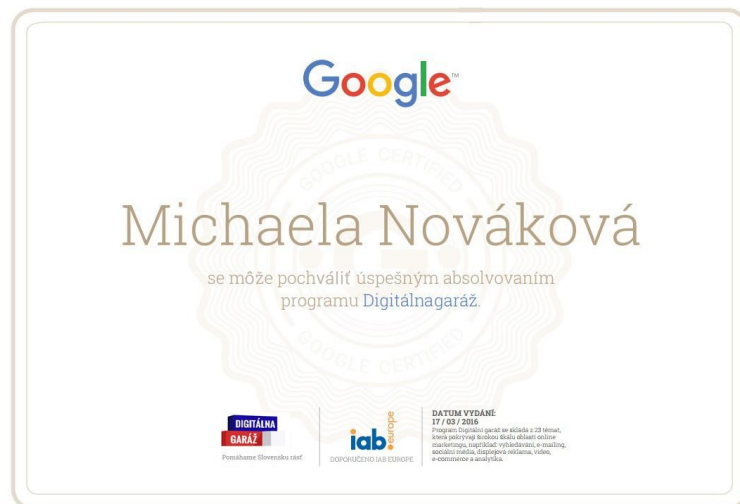
Digitálna garáž Online platforma na výuku digitálneho marketingu a mäkkých zručností

26 tém

106 lekcií

9 hodín obsahu

Dostupné 24/7  
Zadarmo  
Na mieru



Google Digitálna garáž

### 1. Základy e-mailového marketingu

Téma: Využite e-mailové spojenie

☆ ZÁLOŽKA < ZDIELAŤ

Prehľad tém

Lekcie	0 / 4
☆ 1. Základy e-mailového marketingu	^
✓ Sledujte lekciu	6 min
✚ Otestujte si svoje znalosti	1 min
☆ 2. Možnosti e-mailového marketingu	v
☆ 3. Vytváranie skvelých marketingových e-mailov	v
☆ 4. Správa úspešných e-mailových kampaní	v

▶ PRESKOČIŤ NA TEST

ZOBRAZIŤ PREPIS

**OTESTUJTE SI SVOJE ZNALOSTI**

**Hlavné poznatky**

Zasielanie bulletinov a akčných ponúk zákazníkom prostredníctvom e-mailu môže zohrať kľúčovú úlohu vo vašom marketingovom pláne. Budujte a upevňujte vzťahy so zákazníkmi. V tomto videu sa pozrieme na:

- vytváranie zoznamu kontaktov,
- zacielenie na publikum na základe záujmov,
- budovanie vzťahov so zákazníkmi.

# Mrkni na YouTube kanál a daj odber

→ [WWW.YOUTUBE.COM/C/IT-ACADEMYSK](https://www.youtube.com/c/IT-ACADEMYSK) ←