

BJÖRN LUNDÉN
i
ULF SVENSSON

MARKETING

*dla małych i średnich
przedsiębiorstw*

WYDANIE PIĄTE



BL INFO POLSKA
wydawnictwo

MARKETING

BL Info Polska Sp. z o.o. specjalizuje się w wydawaniu poradników z zakresu ekonomii, marketingu, spraw kadrowych i prawa. Nasze książki napisane są prostym i zrozumiałym językiem, a jednocześnie zawierają kompletne i fachowe informacje.

Przepisy podatkowe w Polsce zmieniają się bardzo często. W tej sytuacji ważne jest, aby poradniki były zawsze aktualne. Dlatego też często ponawiamy te same tytuły w nowych wydaniach i aktualizujemy zawarte w nich treści. Poza tym na bieżąco zamieszczamy informacje o zmianach w przepisach na naszej stronie internetowej **www.blinfo.pl**. Znajdziesz na niej linki do każdej z książek.

Dotychczas nakładem BL Info Polska Sp. z o.o. ukazały się następujące książki:

BUDŻET

EKONOMIA PRZEDSIĘBIORSTW

JEDNOOSOBOWA FIRMA

KSZTAŁTOWANIE CEN

KSZTAŁTOWANIE WYNAGRODZEŃ

OSOBISTA EFEKTYWNOŚĆ

PRACOWNICY – PRAKTYCZNY PORADNIK DLA PRACODAWCY

REKRUTACJA PRACOWNIKÓW

ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

SIM – SPEED INTUITION MANAGEMENT

SPRZEDAŻ USŁUG

TECHNIKI NEGOCJACJI

TECHNIKI PREZENTACJI

TECHNIKI SPRZEDAŻY

TECHNIKI ZAKUPU

MARKETING DLA MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW

WZORY UMÓW I DOKUMENTÓW

Aby zamówić książkę, zadzwoń, prześlij faks lub e-mail.

tel.: (58) 520 80 64 • faks: (58) 520 80 65 • e-mail: bl@blinfo.pl • www.blinfo.pl

Marketing

dla małych i średnich przedsiębiorstw

**Björn Lundén
i
Ulf Svensson**

**Przetłumaczyła i opracowała
Bratumiła Pawłowska**

Niniejszy e-book jest własnością prywatną.

Niniejsza publikacja nie może być kopiowana, reprodukowana ani powielana w inny sposób, tak w całości, jak i w części. Zabronione jest również jej odczytywanie w środkach publicznego przekazu bez pisemnej zgody wydawcy. Ponadto zabronione jest wykonywanie kopii tej publikacji metodą kserograficzną, fotograficzną, jak również jej kopiowanie na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym.

Każde wykorzystanie niniejszej publikacji w powyższy sposób będzie stanowić naruszenie praw autorskich.

*BL Info Polska Sp. z o.o.
ul. Na Wzgórzu 15, 80-296 Gdańsk
tel.: (58) 520 80 64, faks: (58) 520 80 65
bl@blinfo.pl, www.blinfo.pl*

Tytuł oryginału: Marknadsföring för småföretag

Copyright © by autorzy oraz Björn Lundén Information AB, 2011

Copyright © for the Polish edition by BL Info Polska Sp. z o.o., 2014

Projekt okładki: Anki Wallner, Björn Lundén Information AB

Skład tekstu: Danuta Młodzikowska, BL Info Polska Sp. z o.o.

Czcionka: New Century Scholbook, Myriad Pro oraz Helvetica.

Wydanie 5, maj 2014, E-book

ISBN 978-83-89537-89-8

Spis treści

O książce	8
Na początek trochę teorii	9
Marketing w małej firmie.....	10
Wizerunek i profil	15
Twoja pozycja na rynku.....	16
Jak się prezentujesz?.....	18
Odpowiednia cena.....	24
Dystrybucja	26
Insourcing	28
Etyka i środowisko pracy.....	30
Klienci i rynek	33
Kim jest twój klient	34
Znajdź odpowiedni segment rynku	37
Badania marketingowe.....	41
Troska o klienta	48
Reprezentacja	54
Opinie klientów	57
Jak wpływać na klientów	59
Planowanie, misja i strategia	63
Zaplanuj marketing firmy	64
Analiza SWOT	67
Strategia firmy.....	69

Koszty	72
Analiza postępów	73
Misja firmy	74
Marketing usług	77
Firma usługowa	78
Działania marketingowe	79
Promocja, czyli różne sposoby dotarcia do klientów	85
Promocja	86
Efekt murawy	87
Public relations	88
Promocja sprzedaży	97
Reklama	109
Przygotowanie reklamy	110
Typografia	113
Pisanie tekstów reklamowych	117
Reklama i ogłoszenia w prasie	124
Wybór agencji reklamowej	135
Reklama zewnętrzna – plakaty	138
Radio i telewizja	140
Kilka innych sposobów na to, by było o tobie głośno	141
Marketing bezpośredni	143
Co składa się na marketing bezpośredni	144
Wysyłka bezpośrednia	148
Dobry list reklamowy	155
Baza adresowa	157
Kontroluj rezultaty wysyłki	159
Telemarketing	161
Wkładki (ang. inserts)	164

Marketing wewnętrzny	165
Pracownicy firmy i ich rola w działaniach marketingowych.....	166
Internet	169
Marketing internetowy.....	170
Twoja strona internetowa.....	173
www?	179
E-poczta	180
Ogłoszenia w Internecie	181
Co wolno, a czego nie wolno w Internecie	183
Przepisy prawne	189
Dozwolone i zabronione w marketingu	190
Przepisy podatkowe w reprezentacji i reklamie.....	200
Gdzie jeszcze szukać informacji?	205
Organizacje	206
Literatura	208
Skorowidz	210

O książce

W tej książce udzielamy rad i wskazówek dotyczących twoich działań marketingowych jako właściciela lub szefa małego przedsiębiorstwa. Problematyka marketingu jest bardzo szeroka, dlatego wybraliśmy zagadnienia, które uważamy za najważniejsze i najbardziej praktyczne.

Chcemy, abyś miał świadomość, iż sukces Twojej firmy zależy w dużej mierze od umiejętnie przeprowadzonego marketingu. By Twoje działania marketingowe były skuteczne, musisz przede wszystkim zrozumieć specyfikę rynku, na którym chcesz działać, a także potrzeby klientów, do których chcesz dotrzeć. Pragniemy Ci w tym pomóc.

Książka ta nie jest podręcznikiem do marketingu, dlatego większość zawartych w niej informacji to suma naszych doświadczeń, a także rady ludzi, którzy od dawna pracują w branży marketingowej. Nasza publikacja może być więc inspiracją dla osób o różnym wykształceniu i rozmaitych zainteresowaniach. Uczy także myślenia marketingowego i pokazuje drogi, jakimi warto pójść, przeprowadzając marketing w firmie.

Tak jak inne nasze książki, książka **MARKETING** jest napisana prostym językiem i zawiera praktyczne przykłady. Przedstawiamy zagadnienie marketingu w sposób przystępny, ale nie cofamy się przed rozwiązywaniem trudnych zagadnień.

Zwracamy się do czytelnika w drugiej osobie. Nie chcemy, aby język stwarzał między odbiorcą a autorem sztuczne bariery.

Jeśli chcesz podzielić się z nami uwagami na temat tej książki, chętnie z nich skorzystamy. Napisz na adres mailowy naszego wydawnictwa bl@blinfo.pl lub prześlij swoje uwagi pocztą – adres znajdziesz na stronie redakcyjnej. Wykorzystamy je, przygotowując kolejne wydania poradnika **MARKETING**.

Björn Lundén i Ulf Svensson

Gdańsk, maj 2014 r.

Na początek trochę teorii