

Marketing

Ενότητα 1

- περίγραμμα μαθήματος
- προσανατολισμοί marketing
- ορισμός marketing
- marketing και επιχείρηση



Marketing

διδάσκων: Λάμπρος Γκιουζέπας
ηλεκτρονική διεύθυνση: I.gkiouzepas@gmail.com

Στέλεχος Υπηρεσιών Εφοδιαστικής Αλυσίδας, Σ.Α.Ε.Κ. Σίνδου

Ας γνωριστούμε...

- Σπουδές
- Ενδιαφέροντα
- Προσδοκίες από το πρόγραμμα - Μάρκετινγκ I
- Φόβοι, ανησυχίες, δυσκολίες - θετικά στοιχεία



Στέλεχος Υπηρεσιών Εφοδιαστικής Αλυσίδας: Πρόγραμμα Μαθημάτων

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	Αρχές Χρηματοοικονομικής Λογιστικής	4		4									
2	Εισαγωγή στο Δίκαιο	2		2									
3	Εισαγωγή στα Οικονομικά Μαθηματικά	2		2									
4	Αρχές Στατιστικής	2		2									
5	Εισαγωγή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων	2		2									
6	Εμπορικές Συναλλαγές	2		2									
7	Μάρκετινγκ Προϊόντων και Υπηρεσιών	3		3									
8	Πρακτική Εφαρμογή στην Ειδικότητα		3	3		3	3		3	3		3	3

Δραστηριότητα 1

Σκοπός μαθησιακής ενότητας Μάρκετινγκ

- Παρουσίαση και κατανόηση της **φιλοσοφίας και της λειτουργίας του Μάρκετινγκ στον τομέα των υπηρεσιών και αγαθών**
- Ανάλυση και κατανόηση του **μείγματος μάρκετινγκ, της καταναλωτικής συμπεριφοράς, των πωλήσεων και του βιομηχανικού Μάρκετινγκ και του Διεθνούς και Ηλεκτρονικού Μάρκετινγκ**

Περίγραμμα Μαθήματος

Ενότητα 1: Τι είναι το marketing

Ενότητα 2: Μείγμα marketing

Ενότητα 3: Συμπεριφορά καταναλωτή

Ενότητα 4: Μείγμα προώθησης, επικοινωνία marketing

Ενότητα 5: Τμηματοποίηση, διαφοροποίηση, χωροθέτηση

Ενότητα 6: Επιχειρηματική στρατηγική, στρατηγική marketing

Ενότητα 7: Έρευνα marketing

Ενότητα 8: Ηλεκτρονικό marketing

Ενότητα 9: Διεθνές marketing

Ορισμός marketing

Δραστηριότητα 2

Τι σημαίνει για εσάς μάρκετινγκ και που εφαρμόζεται;

Τι είναι το marketing;

Το Μάρκετινγκ είναι η δραστηριότητα, το σύνολο των θεσμών και των διαδικασιών που έχουν σκοπό τους να δημιουργήσουν, να επικοινωνήσουν, να διανείμουν και να ανταλλάξουν προσφορές (προϊόντα, υπηρεσίες, ιδέες), οι οποίες έχουν αξία για τους πελάτες, τους συνεργαζόμενους φορείς και την κοινωνία ως σύνολο. (American Marketing Association, 2013)

Το marketing έχει
εφαρμογή σε... αγαθά



Το marketing έχει εφαρμογή σε... υπηρεσίες

ΔΕΟ23 (Marketing I)



COSMOTE WiFi

**ΔΩΡΕΑΝ 1.000.000 WiFi spots
αυτόματα στο κινητό σου!**

Κατέβασε τώρα το **COSMOTE Best Connect App**.



COSMOTE

Ένας κόσμος, καλύτερος για όλους.

Το marketing έχει εφαρμογή σε...

Χτίζουμε
το μέλλον μιας
συνδεδεμένης
Ελλάδας

COSMOTE 5G+
COSMOTE FIBER



Το marketing έχει εφαρμογή σε...

Μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς



Ελληνικός
Ερυθρός Σταυρός
Τομέας Σαμαρειτών, Διασωστών και Ναυαγοσωστών



ΓΙΝΕ ΕΘΕΛΟΝΤΗΣ
www.samarites.gr

Το marketing έχει εφαρμογή σε...

Προορισμούς



Marketing έχει εφαρμογή σε...

Πρόσωπα
και ιδέες



**BIDEN
HARRIS**

BUILD BACK BETTER

JOBS AND ECONOMIC RECOVERY AGENDA

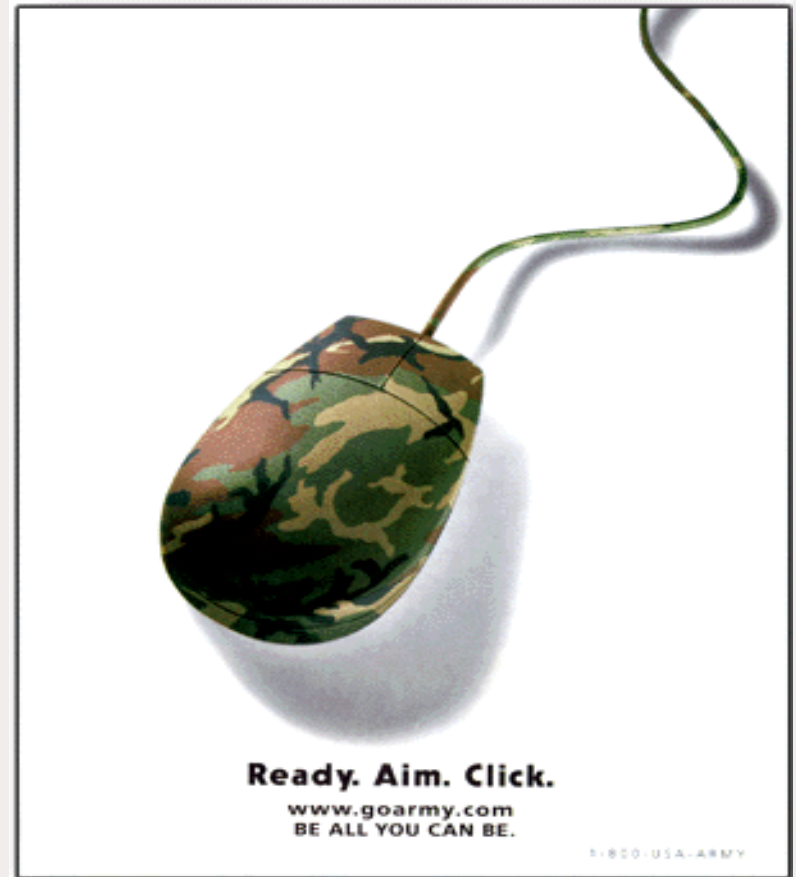
Joe Biden believes we cannot build back better without a major mobilization of effort and resources to advance racial equity across the American economy.

Visit joebiden.com/racial-economic-equity to learn more

PAID FOR BY BIDEN FOR PRESIDENT

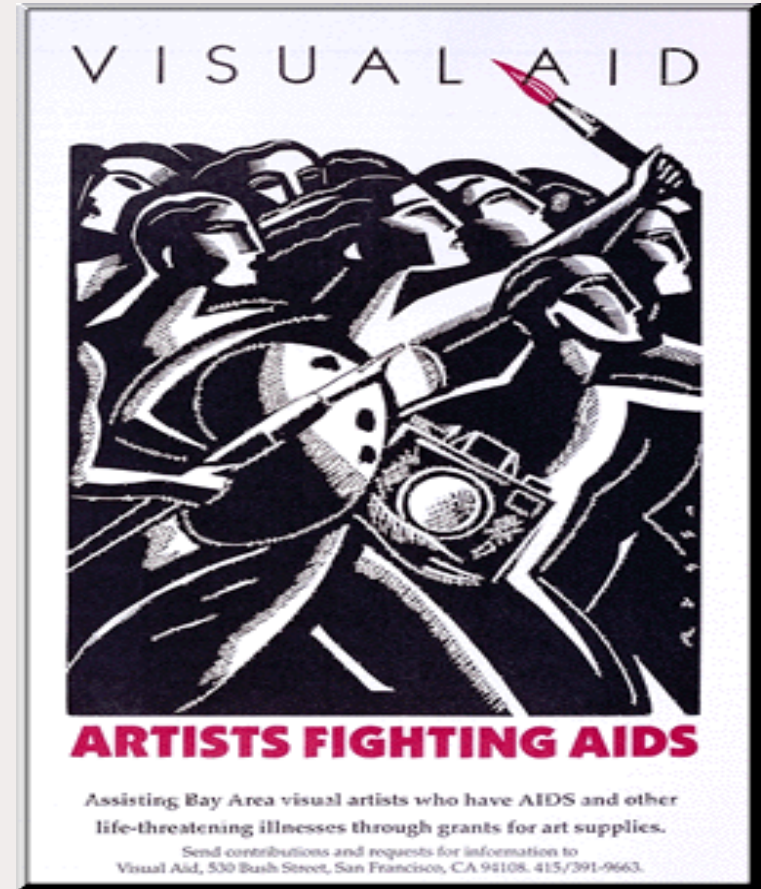
Τι είναι το marketing;

Ο ορισμός του
Μάρκετινγκ
περιλαμβάνει μη
κερδοσκοπικούς
οργανισμούς



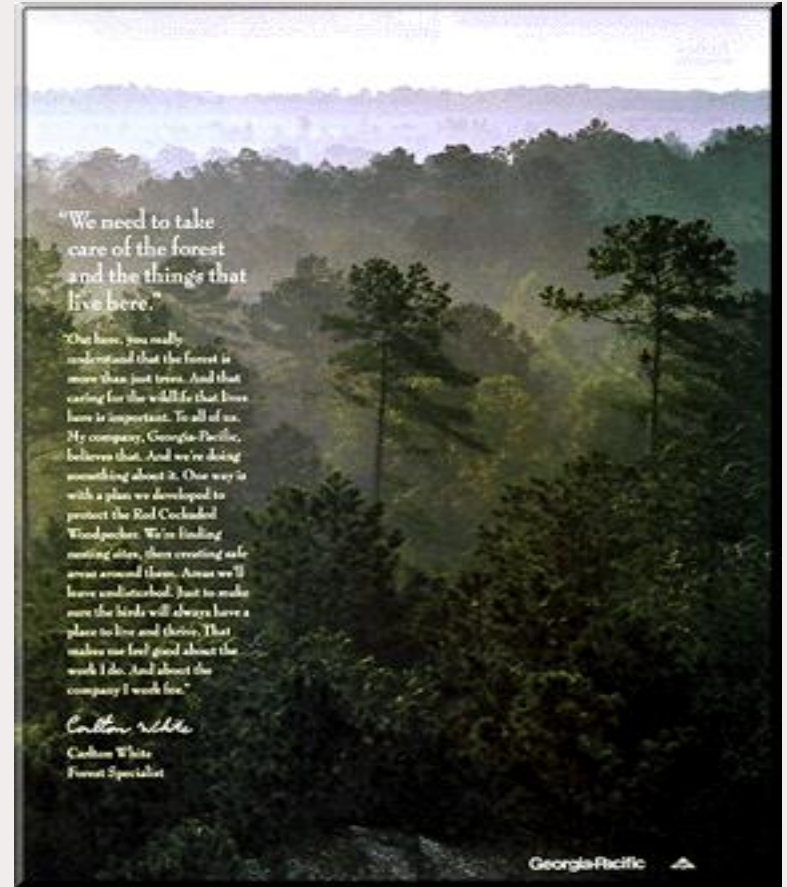
Τι είναι το marketing;

Ο ορισμός του
Μάρκετινγκ
περιλαμβάνει μη
κερδοσκοπικούς
οργανισμούς



Τι είναι το marketing;

Ο ορισμός του
Μάρκετινγκ
περιλαμβάνει μη
κερδοσκοπικούς
οργανισμούς



Η διαδικασία του marketing

Εντοπισμός
αναγκών

Ικανοποίηση
Αναγκών

Αποκόμιση
Κέρδους

**Marketing είναι η επικερδής ικανοποίηση
των αναγκών των πελατών**

Τέσσερις παράγοντες επηρεάζουν την επιτυχημένη εφαρμογή του marketing

- Ο εντοπισμός και η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών
- Η δέσμευση ως προς την παρακολούθηση, τη διερεύνηση και την εκτίμηση των μεταβολών στην αγορά.
- Η ανάγκη να αποφευχθεί μια δύσκαμπτη διάρθρωση μέσα στην εταιρία και ο μηχανισμός τροποποίησης αυτής της διάρθρωσης σε αντιστοιχία με τις μεταβολές του περιβάλλοντος.
- Η δέσμευση για τη στρατολόγηση εκπαιδευμένων ειδικών του marketing και η συνειδητοποίηση των πλεονεκτημάτων της διαρκούς επανεκπαίδευσης

Ο ικανοποιημένος πελάτης

- Αγοράζει ξανά
 - Υψηλός βαθμός (0,71) συσχέτισης μεταξύ ικανοποίησης και επαναγοράς/πρόθεσης επαναγοράς (Curtis et al., 2011)
- Λέει καλά λόγια στους άλλους για το προϊόν
 - 72% των ατόμων ενημερώνονται από φίλους και την οικογένεια
 - Αξιολογήσεις online (π.χ. Amazon, AliExpress, Skroutz)
- Δίνει λιγότερη σημασία στα ανταγωνιστικά προϊόντα και τη διαφήμιση
- Αγοράζει και άλλα προϊόντα από την ίδια επιχείρηση
 - Upselling
 - Cross-selling



Upselling

Compare with similar items



This item Cello ZBVD0204 40" inch Full HD LED TV and Freeriew HD Made in the UK (New 2020 Model),Black

Add to Basket



HKC 43F3-UK LED TV of 109 cm (43 inch) (Full HD, Triple Tuner, CI+, HDMI, media player via USB 2.0) [energy class A]

Add to Basket



Blaupunkt BLA-40/138Q-GB-11B4-FEGPF-UK 40 Inch HD Ready Smart LED TV with Freeriew Play,3 x HDMI, USB Record

Add to Basket



TCL 43DP628 43-Inch 4K UHD Smart TV - HDR10 / Freeriew Play / BBC iPlayer / Netflix 4K / YouTube 4K, Work with Alexa, Wi-Fi, 2*HDMI, 1*USB Port [Energy Class A] Black

Add to Basket

Customer Rating	★★★★☆ (442)	★★★★☆ (281)	★★★★☆ (172)	★★★★☆ (1054)
Price	£196.62	£214.99	£289.99	£291.00
Sold By	Amazon.co.uk	HKC Europe	Electric Mania Limited	Amazon.co.uk
Connectivity Technology	HDMI; USB; VGA	HDMI; SCART; USB	HDMI; USB; Ethernet; Wireless	Wireless; USB; HDMI
Display Resolution Maximum	1080p Full HD pixels	1080p Full HD	1080p Full HD pixels	3840*2160 pixels
Screen Size	40 in	43 in	40 in	43 in
Display Technology	LED	LED	LED LCD	—
Image Aspect Ratio	16:9	—	16:9	16:9
Item Dimensions	90.80 x 25.70 x 57.10 cm	96.50 x 61.00 x 24.00 cm	19.80 x 92.10 x 57.10 cm	97.60 x 18.10 x 61.00 cm
Model Year	2020	—	2019	2020
Built-In Tuner	Digital	CI+; DVB-C; DVB-S2; DVB-T; DVB-T2	Digital	DVB-T2/C/S3

Customer Rating ★★★★★ (442)
Price £196.62
Sold By Amazon.co.uk
Connectivity Technology HDMI; USB; VGA
Display Resolution Maximum 1080p Full HD pixels
Screen Size 40 in
Display Technology LED
Image Aspect Ratio 16:9
Item Dimensions 90.80 x 25.70 x 57.10 cm
Model Year 2020
Built-In Tuner Digital

"Ο πελάτης είναι ο μόνος που μπορεί
να μας απολύσει **όλους**"

Sam Walton



Οι βασικές έννοιες του marketing



Δραστηριότητα (συζήτηση)

Δημιουργεί το μάρκετινγκ ανάγκες;

Ανάγκες-Επιθυμίες-Απαιτήσεις

- **Ανάγκη** είναι μια κατάσταση αισθητής έλλειψης κάποιας βασικής ανάγκης είτε φυσικής (τροφή, ρούχα, ασφάλεια), είτε κοινωνικής (στοργή, αγάπη), είτε προσωπικής (γνώση, ατομικότητα).
- **Επιθυμίες** είναι οι πόθοι για συγκεκριμένα μέσα ικανοποίησης των αναγκών που διαμορφώνονται από την κουλτούρα και την προσωπικότητα του ατόμου.
- **Απαιτήσεις** είναι επιθυμίες για συγκεκριμένα προϊόντα/ υπηρεσίες, οι οποίες υποστηρίζονται από την ικανότητα (αναγκαίοι πόροι) και επιθυμία να καταστούν αντικείμενο συναλλαγής.

Προσανατολισμοί marketing

Φιλοσοφίες μάρκετινγκ (επιχειρηματικοί προσανατολισμοί)

- προσανατολισμός στην **παραγωγή/προϊόν** (πριν το 1920)
 - έμφαση στη αύξηση της παραγωγής, το κόστος, τη διαθεσιμότητα και γενικότερα στο προϊόν
- προσανατολισμός στις **πωλήσεις** (πριν το 1950)
 - Κέρδη μέσω όγκου πωλήσεων: ότι διαφημίζεται έντονα και τιμολογείται σωστά... μπορεί να πωληθεί
 - Ο στόχος μας είναι να πουλήσουμε ότι φτιάχνουμε, παρά να φτιάξουμε ότι μπορούμε να πουλήσουμε: έμφαση στις επιθετικές πωλήσεις και στην προώθηση
- προσανατολισμός στην **αγορά/μάρκετινγκ** (τελευταίο μισό του 20ου αιώνα)
 - Έμφαση στις ανάγκες και επιθυμίες των καταναλωτών: κέρδη μέσω της ικανοποίησης των καταναλωτών με πιο αποτελεσματικό τρόπο απ' αυτόν των ανταγωνιστών με τη διαμόρφωση του μείγματος μάρκετινγκ
- προσανατολισμός στην **κοινωνία** (τελευταία δεκαετία του 20ου αιώνα)
 - Όχι μόνο ικανοποίηση των προσωπικών αναγκών του ατόμου-καταναλωτή, αλλά και των αναγκών της κοινωνίας ως σύνολο. Συχνά το ενδιαφέρον καθίσταται απλό slogan
- προσανατολισμός στις **σχέσεις**
 - Έμφαση στην πιστότητα και στη μακροπρόθεσμη εμπλοκή του καταναλωτή με τη μάρκα

Προσανατολισμός στην παραγωγή

πριν το 1920

Ο προσανατολισμός του marketing στην παραγωγή είναι επιβεβλημένος όταν:

- α) η ζήτηση για ένα προϊόν είναι μεγαλύτερη από την προσφορά του και η εταιρεία πρέπει να βρει τρόπους να αυξήσει την παραγωγή του
- β) το προϊόν έχει μεγάλο κόστος παραγωγής και θα πρέπει να μειωθεί μέσω της αύξησης της παραγωγικότητας

Προσανατολισμός στο προϊόν

Ο προσανατολισμός στο προϊόν οδηγεί σε λάθος σχεδιασμό του προϊόντος, σε «μυωπία του marketing» και την αδικαιολόγητη επικέντρωση στο προϊόν παρά την ανάγκη.

marketing myopia, Levitt 1960

Οι εταιρείες, που ακολουθούν αυτό τον προσανατολισμό, πιστεύουν ότι οι καταναλωτές θα προτιμήσουν τα προϊόντα που προσφέρουν καλύτερη ποιότητα ή απόδοση ή καινοτομικά χαρακτηριστικά.



Δραστηριότητα 3

Σκεφτείτε προϊόντα/υπηρεσίες που χάθηκαν λόγω του φαινομένου της μυωπίας μάρκετινγκ

Μυωπία marketing

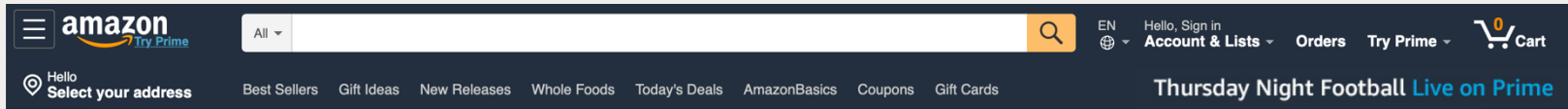
Παντοπωλεία > supermarket > online shopping > internet of objects?

Λαμπτήρες πυρακτώσεως > εξοικονόμησης > led > γραφένιου?

Desktop computer > laptop > tablet > USB- cloud-based computing > ?

Η έννοια ενός "αναπτυσσόμενου τομέα" δεν υφίσταται – το μόνο που υπάρχει είναι εταιρείες που λειτουργούν και είναι έτσι οργανωμένες ώστε να δημιουργούν και να επωφελούνται των ευκαιριών ανάπτυξης (Levitt 1960)

Μορφές καινοτομίας: internet of things

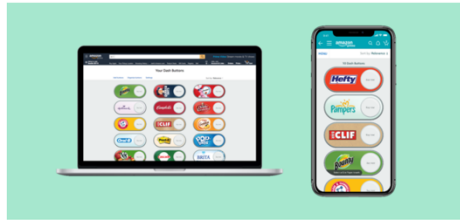


amazondash

Instantly reorder your favorite products

Dash Buttons are available for millions of products that ship with Prime.

Getting Started



Always Accessible

Find Dash Buttons on the Amazon home page, or at [Your Dash Buttons](#), where you can sort, label, or delete your buttons.

If you've purchased a product on Amazon that is typically reordered, we will automatically create a Dash Button for you. You can [add new Dash Buttons](#) from the product details page of any product available with Prime shipping.



Dash with Your Echo Show

You can also say, "Alexa, show my Dash Buttons" on the Echo Show to see all of your Dash Buttons.

Learn more about [Dash Buttons on Echo Show](#).



Samsung Family Hub

Access your Dash Buttons on the Samsung Family Hub smart refrigerator. Together, Amazon and Samsung make it easy to reorder the everyday essentials that keep your household running.

To get started, find Amazon Dash in your Family Hubs Apps.



Προσανατολισμός στην πώληση

πριν το 1950

- Ότι διαφημίζεται έντονα και τιμολογείται σωστά...μπορεί να πωληθεί.
- Ο στόχος μας είναι να πουλήσουμε ότι φτιάχνουμε, παρά να φτιάξουμε ότι μπορούμε να πουλήσουμε



Προσανατολισμός στην αγορά

τελευταίο μισό του 20^{ου} αιώνα

Η επιτυχία βρίσκεται στον καθορισμό των αναγκών και των επιθυμιών των αγορών – στόχων και την ικανοποίηση τους με πιο αποτελεσματικό τρόπο απ' αυτόν των ανταγωνιστών.

Ο προσανατολισμός στην αγορά υποχρεώνει την επιχείρηση να καθορίσει τις ανάγκες του καταναλωτή από τη δικιά του σκοπιά και όχι από τη δική της.

Σε τι διαφέρουν οι δύο φιλοσοφίες



Προσανατολισμός στην κοινωνία

τελευταίο δεκαετία του 20^{ου} αιώνα

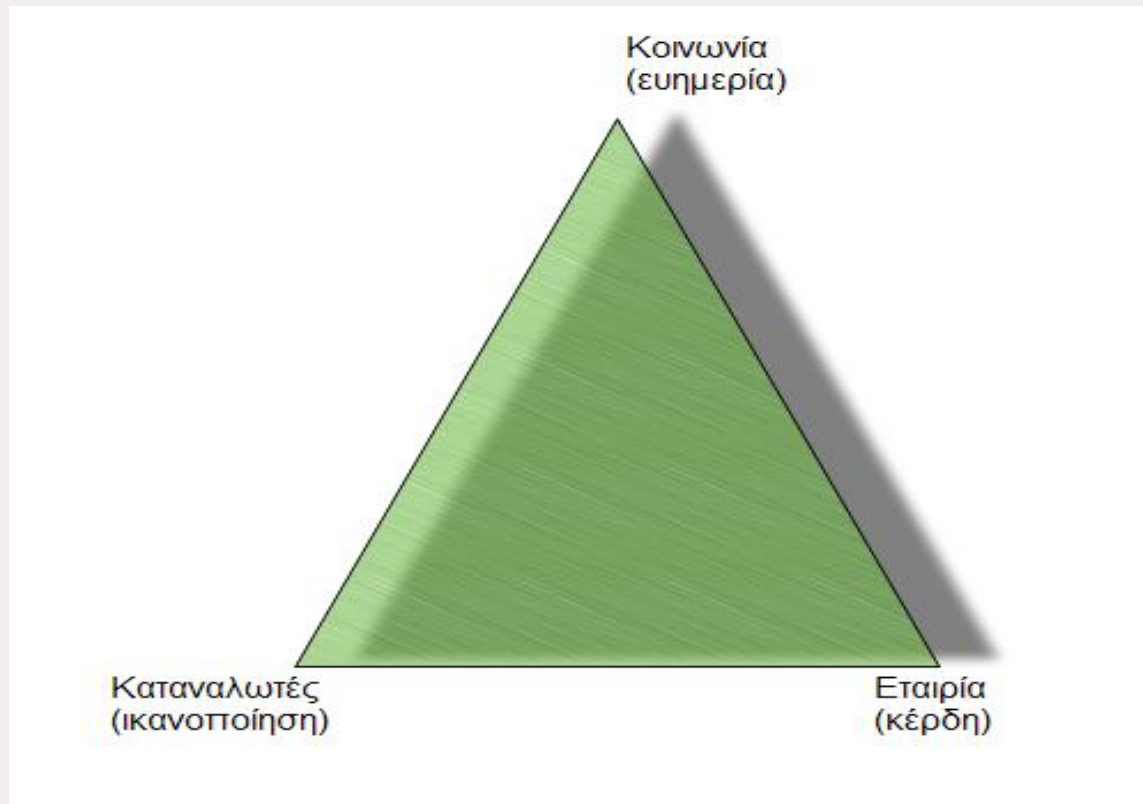
Οι επιχειρήσεις προσανατολίζονται να ανταποκρίνονται όχι μόνο στην ικανοποίηση των προσωπικών αναγκών του ατόμου- καταναλωτή, αλλά και στην ικανοποίηση των αναγκών της κοινωνίας ως σύνολο.

Αυτός ο προσανατολισμός επιλύει τις πιθανές συγκρούσεις ανάμεσα στις βραχυπρόθεσμες επιθυμίες των καταναλωτών και την μακροπρόθεσμη ευημερία της κοινωνίας.

Συχνά βέβαια αυτό δεν είναι δυνατό και κατά συνέπεια το ενδιαφέρον καθίσταται απλό slogan.



Παράγοντες του κοινωνικού marketing



Relationship marketing



Η φιλοσοφία του marketing

Σε κάθε εταιρεία εκτελούνται τέσσερις βασικές δραστηριότητες:

- η παραγωγή
- η οικονομική διοίκηση
- η διοίκηση προσωπικού
- το marketing

Marketing και επιχείρηση

Το marketing ως μια λειτουργία



Το marketing ως μία σημαντική λειτουργία



Το marketing ως η κυριότερη λειτουργία



Ο καταναλωτής ως μια «λειτουργία» που ελέγχει την κατάσταση, αλλά το marketing ενεργεί ως διαμετακομιστής μεταξύ διοίκησης και καταναλωτή



"Σκοπός της εταιρείας είναι η δημιουργία πελατών. Συνεπώς, η επιχείρηση έχει δύο και μόνο δύο βασικές λειτουργίες: Το marketing και την καινοτομία. Μόνο το marketing και η καινοτομία παράγουν αποτελέσματα: όλα τα υπόλοιπα είναι κόστος."



Peter Drucker

What Is Marketing?

Marketing is only
part of a
business, but all
of a business is
marketing.

Το Τμήμα Marketing σε μία εταιρία

Το μάρκετινγκ είναι πάρα πολύ σημαντικό για να το αφήνουμε στο τμήμα μάρκετινγκ ... Σε μια εταιρία που εφαρμόζει πραγματικά το marketing, δεν μπορείτε να πείτε ποιος είναι στο τμήμα μάρκετινγκ. Ο καθένας στην οργάνωση πρέπει να λαμβάνουν αποφάσεις με βάση τις επιπτώσεις για τον πελάτη.

David Packard, συν-ιδρυτής της Hewlett-Packard



"Ποτέ δεν θα έχετε καλές σχέσεις με τους πελάτες εφόσον δεν έχετε καλές σχέσεις με τους εργαζομένους."



Walt Disney

Το περιβάλλον της επιχείρησης

Το περιβάλλον της επιχείρησης αποτελείται από δύο συνιστώσες

- το μακρο-περιβάλλον
- το μικρο-περιβάλλον

Το περιβάλλον μάρκετινγκ περιλαμβάνει τις δυνάμεις που επηρεάζουν την ικανότητα της επιχείρησης να επιτύχει τους στόχους της

Μακρο-περιβάλλον

Το μακρο-περιβάλλον αποτελείται από τις ευρύτερες δυνάμεις, που επηρεάζουν το μικρο-περιβάλλον της εταιρίας

Ανάλυση PESTLE



Μακρο-περιβάλλον

1. Δημογραφικές μεταβλητές

- Αύξηση του παγκόσμιου πληθυσμού, σχετική στασιμότητα στην Ελλάδα
- Ηλιακή δομή (π.χ. γήρανση και ανάγκη για ιατρικές υπηρεσίες)
- Περισσότερα τμήματα και μικρο-αγορές
- Μορφωτικό επίπεδο
- Δομή νοικοκυριού (π.χ. μικρότερες κατοικίες)
- Γεωγραφικές μετακινήσεις

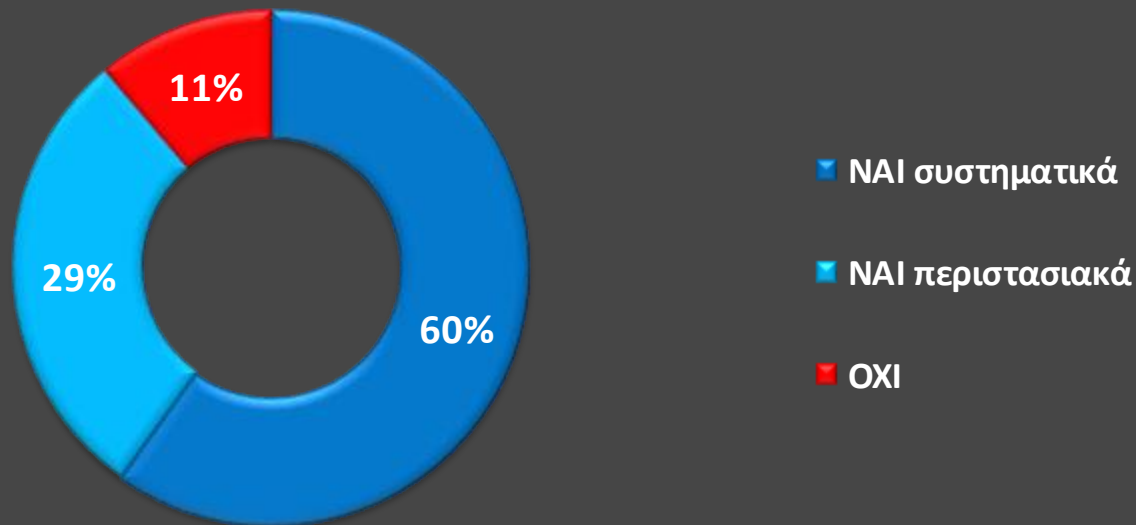
2. Οικονομικές μεταβλητές

- Αγοραστική δύναμη (π.χ. βασικά είδη)
- Καταναλωτικά πρότυπα (π.χ. διασκέδαση στο σπίτι)
- Οικονομική κρίση (π.χ. προσφορές, private labels)
- Ελαστικές μορφές εργασίας, ανεργία
- Δάνεια: χορήγηση, εξυπηρέτηση

ΒΑΡΟΜΕΤΡΟ ΕΒΕΘ – Σεπτέμβριος 2017

AD – Η ΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

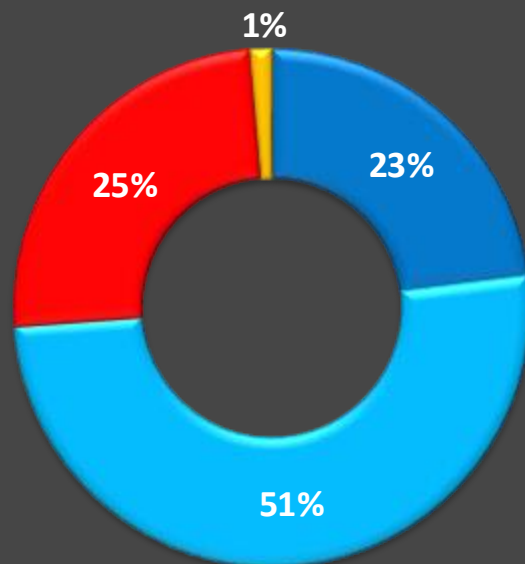
Όταν επισκέπτεστε τα καταστήματα για την πραγματοποίηση αγορών, ψάχνετε να βρείτε τις προσφορές που έχετε δει σε φυλλάδια, στην τηλεόραση ή στο διαδίκτυο ή έχετε ακούσει στο ραδιόφωνο;



ΒΑΡΟΜΕΤΡΟ ΕΒΕΘ – Σεπτέμβριος 2017

AD – Η ΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Αν διαπιστώσετε ότι ένα προϊόν είναι σε προσφορά, είστε διατεθειμένοι να αλλάξετε το αντίστοιχο προϊόν που αγοράζετε συνήθως για να αγοράσετε το προϊόν που είναι σε προσφορά;



- ΝΑΙ, σε κάθε περίπτωση
- ΝΑΙ, αν έχει παρόμοια βασικά χαρακτηριστικά
- ΟΧΙ, προτιμώ να αγοράσω αυτό που εμπιστεύομαι
- ΔΞ/ΔΑ



Μακρο-περιβάλλον

3. Μεταβλητές φυσικού περιβάλλοντος

- Έλλειψη φυσικών πόρων (π.χ. καφές, κακάο, νερό;)
- Σπατάλη ενέργειας (π.χ. led, A+++)
- Κλιματική αλλαγή, καταστροφές (π.χ. κλιματιστικά, θέρμανση)
- Μετακίνηση

4. Τεχνολογικές μεταβλητές

- Ραγδαία αλλαγή
- Νέες ευκαιρίες & απειλές (π.χ. internet of things, connectivity)

5. Κοινωνικές και πολιτιστικές μεταβλητές

- Δομή οικογένειας (ηλικιωμένοι γονείς, εργαζόμενες μητέρες)
- Υγιεινή διατροφή και άθληση (γυμναστήρια)
- Μείωση ελεύθερου χρόνου, ταχύτητα, άνεση (εξ αποστάσεως εκπαίδευση)
- Θρησκεία, βασικές αξίες και πεποιθήσεις
- Σύστημα αξιών: ατομισμός, πόθος επιτυχίας, ηθική της εργασίας

6. Πολιτικοί και νομικοί παράγοντες

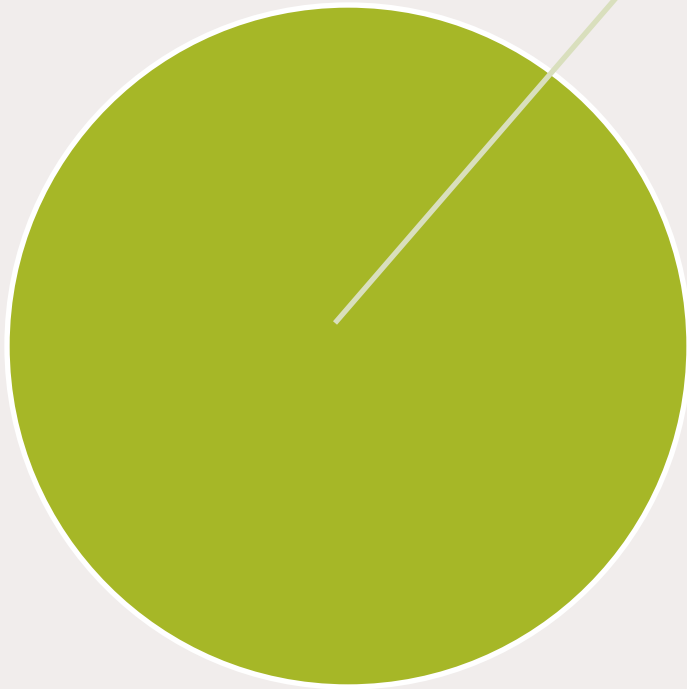
- Προστασία του καταναλωτή (φάρμακα, τρόφιμα)
- Νομοθεσία (εκπτώσεις, ωράριο, Taxibeat)
- Πολιτική αστάθειας

Μακρο-περιβάλλον

Κλαδικές μελέτες-στοιχεία

ΑΡΤΟΠΟΙΙΑ – ΑΛΚΟΟΛΟΥΧΑ ΠΟΤΑ – ΑΝΑΨΥΚΤΙΚΑ & ΧΥΜΟΙ

Μικρο-περιβάλλον



Μικρο-περιβάλλον

- Πελάτες
- Ανταγωνισμός
- Προμηθευτές
- Ενδιάμεσοι
- Κοινό
- Επιχείρηση

Μικρο-περιβάλλον

- **Πελάτες:** χαρακτηριστικά, βαθμός γνώσης, συμπεριφορά καταναλωτή
- **Ανταγωνισμός:** ένταση, αριθμός ανταγωνιστών, στρατηγικές, δυνατά και αδύνατα σημεία, κ.α.
- **Προμηθευτές:** συνεργάτες, ομαλή ροή παραγωγής
- **Ενδιάμεσοι:** χονδρέμποροι, λιανέμποροι, αντιπρόσωποι, μεσίτες
- **Κοινό:** τράπεζες, ΜΜΕ, κυβέρνηση, ομάδες καταναλωτών
- **Επιχείρηση:** δομή, κουλτούρα, μέσα, στόχοι, εσωτερικό μάρκετινγκ