



## MARKETING SLUŽIEB

# Marketingový mix služieb

### O TEJTO TÉME:

Aplikácia marketingovej orientácie v podnikoch služieb ukázala, že tradičné 4P pre účinné vytváranie marketingových plánov nepostačujú. Príčinou sú najmä vlastnosti služieb. Preto boli produkt, cena, distribúcia a marketingová komunikácia pre potreby služieb rozšírené o ľudí, materiálne prostredie a procesy.

### ČO SA DOZVIEŠ:

- štruktúru nástrojov marketingového mixu v službách
- ako jednotlivé nástroje marketingového mixu vysvetľujeme

☞ Produkt

☞ Cena

☞ Distribúcia

☞ Marketingová komunikácia

☛ Ludia

☛ Procesy

☛ Materiálne prostredie

---

“Aplikácia marketingovej orientácie v podnikoch služieb ukázala, že tradičné 4P pre účinné vytváranie marketingových plánov nepostačujú. Príčinou sú najmä vlastnosti služieb. Preto boli produkt, cena, distribúcia a marketingová komunikácia pre potreby služieb rozšírené o ľudí, materiálne prostredie a procesy.”

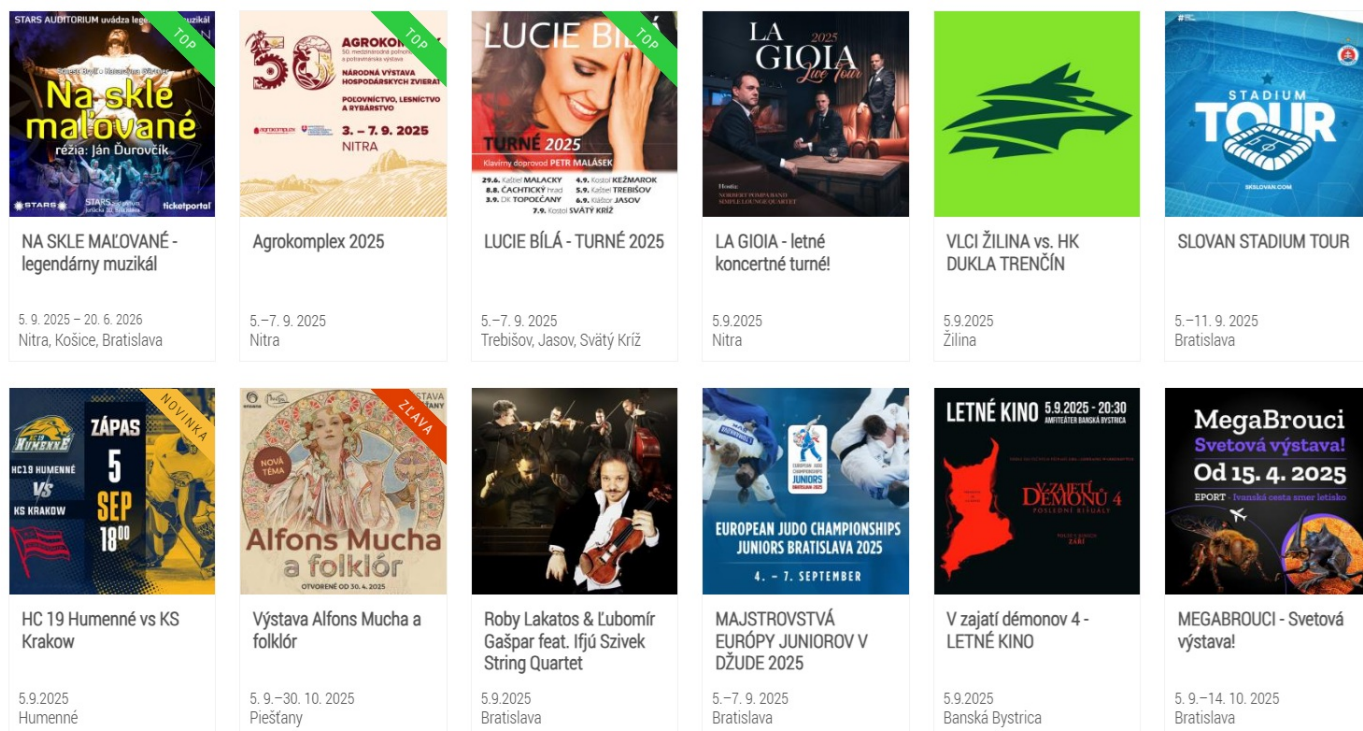
## PRODUKT

V prípade podniku služieb je produktom samotná služba, ktorá je nositeľom hodnoty a úžitku pre zákazníka. Tak ako pri hmotných výrobkoch aj pri službách môžeme hovoriť o niekoľkých úrovniach služieb.

- Základný produkt predstavuje základnú úroveň poskytovania produktu, zmysel jeho existencie a jadro úžitku (napr. poskytnutie sedadla pri cestovaní v autobuse, vlaku, lietadle).
- Všeobecný produkt už predstavuje konkrétne sedadlo v dopravnom prostriedku a konkrétne prostredie, v ktorom sa cestujúci nachádza.
- Očakávaný produkt predstavuje predchádzajúce dve úrovne a navyše aj súhrn podmienok, ktoré súvisia s očakávaním zo strany spotrebiteľa.
- Rozšírený produkt je nástrojom diferenciácie služby, prostredníctvom ktorého môže poskytovateľ prekonať očakávanie a získať tak spokojnosť a priazeň zákazníka (napr. občerstvenie počas cesty, wifi, televízor na sedadle).
- Potenciálny produkt obsahuje všetky pridané hodnoty a zmeny produktu, ktoré a z ktorých má spotrebiteľ možnosť si vybrať.

## TICKETPORTAL

Ticketportal je spoločnosť, ktorej hlavnou činnosťou je predaj vstupeniek na kultúrne, športové a spoločenské podujatia.



## CENA

Cena je finančným vyjadrením hodnoty služby. Na vyjadrenie ceny v službách sa využíva množstvo ekvivalentov napr. školné (za vzdelávací kurz), parkovné (za parkovanie), vstupné (za lístok do divadla), nájomné (za nájom bytu), tarifa (za odber energie), paušál (za využitie služieb mobilných operátorov). Základom cenotvorby je stanovenie takej ceny služby, ktorú sú zákazníci ochotní zaplatiť.

Základom cenových nástrojov v službách je cenová diferenciácia, čiže podnik predáva rovnaký produkt za rôzne ceny rôznym cieľovým skupinám, napr. cena pre rôzne segmenty (ceny pre študentov, skupinové zájazdy), cena pre rôzne varianty služieb (ubytovanie s polpenziou a bez), cena v závislosti od imidžu (ubytovanie v hoteli vs. v ubytovni), cena podľa miesta (parkovacie zóny v mestách) cena podľa obdobia (cena ubytovania počas víkendov vs. cena počas pracovných dní).

## AVIS

Avis je medzinárodná spoločnosť zameraná na prenájom áut, dlhodobý a operatívny lízing. Na Slovensku pôsobí v štyroch mestách. Zákazník si auto môže prenajať napr. cez kontaktný formulár na webovej stránke <https://www.avis.sk/>. Po vyplnení údajov sa mu zobrazí ponuka vozidiel, ktoré sú pre neho v požadovanom termíne k dispozícii a cenu, podmienky používania a cena za službu. Pozri obrázok.



### Compact SUV AT

Volkswagen T-Roc

Alebo podobné z kategórie Compact SUV AT

Bluetooth

5 miestne

3 batožiny

5 dverové

Klimatizácia

Navigácia

Automat

Tempomat

Podrobnosti

210,60 €

~~280,80 €~~

nelimitované km

189,00 €

~~252,00 €~~

denný limit 150 km  
v cene celkom 900 km

Vybrať

Vybrať

## DISTRIBÚCIA

Distribúciu chápeme ako súbor operácií, ktorými sa služba odovzdáva k dispozícii spotrebiteľovi alebo používateľovi v správnom množstve, kvalite, cene, mieste a čase. Súčasťou distribúcie služieb je určenie miesta, kde sa bude služba poskytovať a predajných ciest, ktorými sa bude predávať. Medzi najčastejšie používané predajné cesty v oblasti služieb patria:

- priamy predaj, t. j. priamy vzťah poskytovateľa a spotrebiteľa bez asistencie sprostredkovateľa (napr. osobný kontakt s kaderníkom, s lekárom, s učiteľom),
- sprostredkovateľ vstupuje do procesu medzi poskytovateľom a spotrebiteľom služby (napr. predaj vstupeniek na koncert, futbalový zápas, divadelné predstavenie prostredníctvom Ticketportalu alebo iného špecializovaného predajcu, predaj zájazdu cez zamestnanca cestovnej kancelárie),
- zástupca predávajúceho a kupujúceho, t. j. každý subjekt má v procese poskytovania služieb svojho zástupcu (napr. nákup na burze, advokátske služby, nákup mediálneho priestoru prostredníctvom mediálnej agentúry),
- dodávateľ poskytujúci službu na základe zmluvy (licencie) t. j. podoba siete poskytovateľov služieb organizovaných napr. na báze franchisingového reťazca (najmä v oblasti reštauračného stravovania, napr. McDonalds').

## TV LUX

Televízia LUX je katolíckou televíziou. Ponúka program v súlade s náukou a životom Katolíckej cirkvi. Zameriava sa na duchovné a ľudské hodnoty, pričom cieľom je prinášať divákovi radosť, nádej a kvalitný program s rodinným zameraním. Obrázok znázorňuje spôsob distribúcie jej vysielania k divákovi.

## Nalad'ite nás



Vlastný satelit



Káblová televízia



Anténa DVB-T



Internet



DiGi



Magio SAT



freeSAT



Orange TV



Mobilné zariadenia

## MARKETINGOVÁ KOMUNIKÁCIA

Vychádzajúc z vlastností služieb (nehmotnosť, neoddeliteľnosť, variabilita a neskladovateľnosť), služba resp. služby sú cieľovým skupinám neznáme, neviditeľné, preto je cieľom marketingovej komunikácie informovať a oboznámiť zákazníkov a sprostredkovateľov so službou, vytvoriť o nej predstavu, uviesť ju na trh, vyvolať dopyt, a tak prispieť k jeho predajnosti. Podnik pritom môže využiť rôzne nástroje (reklama, podpora predaja, vzťahy s verejnosťou, osobný predaj, priamy marketing) a médiá (printové, elektronické, digitálne, outdoor a indoor).

## L'UDIA

Ludia ako poskytovatelia služieb, majú zásadný vplyv na ich kvalitu a na vytvorenie vzťahu medzi zákazníkom a poskytovateľom služieb. Ako už bolo spomenuté vyššie pri definovaní základných foriem marketingu, táto zložka marketingu rastie na význame s rozvojom a budovaním interného marketingu. Jeho úlohou je získať, vyškoliť a udržať kvalitných a lojálnych zamestnancov, čím by sa vytvorili podmienky pre získanie a udržanie zákazníkov. V podnikoch, ktoré poskytujú služby, býva ľudský faktor najdôležitejšou konkurenčnou výhodou. Zamestnancov v oblasti služieb rozdel'ujeme na základe frekvencie styku so zákazníkom do týchto štyroch základných kategórií:

- kontaktní pracovníci (predaj a poskytovanie služieb) – sú to zamestnanci, ktorí prichádzajú do kontaktu so zákazníkom a poskytujú službu, významne sa podieľajú na marketingových činnostiach. Mali by byť dobre vyškolení a motivovaní. Dôležitá je aj ich psychická odolnosť a schopnosť vnímať priania zákazníkov;
- obsluhujúci pracovníci (zamestnanci na ústredni, vrátnici, uvádzači, informátori) - títo zamestnanci sa nepriamo podieľajú na marketingových aktivitách. Musia mať jasnú predstavu o marketingovej stratégii podniku, dobré komunikačné schopnosti a dobrý prístup k zákazníkovi;
- koncepční pracovníci (pracovníci výskumu alebo vývoja nových produktov) – venujú sa koncepčným otázkam, ich kontakt so zákazníkom je zriedkavý. Mali by poznať potreby zákazníkov a byť schopní na ne reagovať.
- podporní pracovníci – (pracovníci nákupného, personálneho oddelenia atď.) - sú to pracovníci, ktorí zaisťujú všetky podporné funkcie. Je u nich dôležitá vnímavosť voči potrebám interných a externých zákazníkov.

## FITNESS CENTRUM

Vo fitness centrách je zákazníkom k dispozícii kvalifikovaný personál (kontaktní pracovníci) na pracovných pozíciách tréner, výživový poradca, masér, fyzioterapeut, či personál na recepcii (obsluhujúci personál).

# HĽADÁME TRÉNEROV

Bodyline fitness centrum ponúka príležitosť pre

- **FITNESS TRÉNEROV / TRÉNERKY**
- **TRÉNERA KONDIČNÉHO BOXU**
- **INŠTRUKTOROV RÔZNYCH FORIEM SKUPINOVÝCH CVIČENÍ**

Ak máš rád pohyb,  
šport, zdravý  
životný štýl a  
chceš profitovať  
zo svojich  
skúseností,  
neváhaj nás  
kontaktovať.

0905 848 205



**BODYline**  
FITNESS CENTRUM

POSILŇOVŇA  
CROSS GYM  
BOX CLUB  
SPINNING  
SOLÁRIA

Body line fitness centrum  
Kalinčiakova 1 (stolnotenisová hala)  
bodylinemail@gmail.com  
www.body-line.sk

Príležitosť pre trénerov s výhodnými  
podmienkami!

## PROCESY

Procesy predstavujú sériu vzájomne prepojených krokov, metód a aktivít, ktorých výsledkom je poskytnutie služby a uspokojenie potrieb zákazníka. Na výslednej podobe služieb sa podieľa pomerne veľký počet zamestnancov. Ich činnosť a procesy musia byť vzájomne skoordínované, naplánované, aby bolo možné poskytnúť službu v požadovanej a očakávanej kvalite. Služby

predstavujú nehmotné procesy, pri ktorých zákazník nemusí byť celý čas prítomný (právne služby, reklamné služby, služby, služby výskumu trhu, poisťovacie služby) a hmotné procesy, kde objekt musí byť prítomný (napr. distribúcia, oprava, skladovanie, čistenie, odpratávanie snehu, atď.).

## 365 BANK

365.bank je slovenská plnoformátová digitálna banka, ktorá sa zameriava na moderné bankové služby a inteligentné aplikácie pre dnešných ľudí. Je známa svojimi bezplatnými účtami, inteligentnou mobilnou aplikáciou na správu financií, možnosťou bezkontaktného výberu z bankomatov a riešením cez mobil. Jej cieľom je zjednodušiť finančné procesy pre klientov. Na obrázku je znázornený proces založenia účtu.



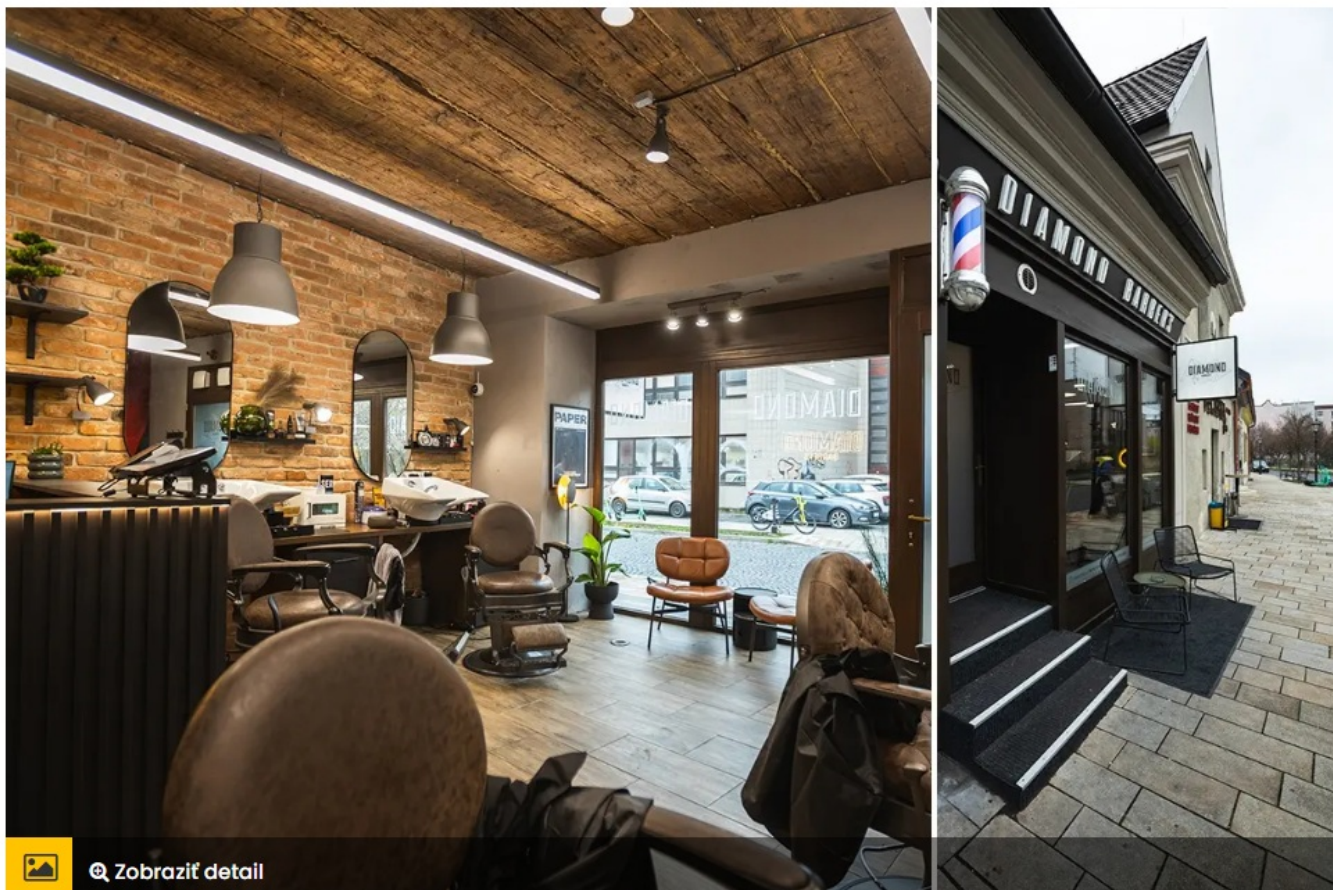
## MATERIÁLNE PROSTREDIE

Materiálne prostredie je tvorené fyzickými znakmi služieb. Ide o konkrétne miesto, kde je služba poskytovaná. Práve materiálne prostredie má výrazný vplyv na imidž služby, ktoré výrazne ovplyvňuje rozhodovací proces zákazníka. Pri rozhodovaní o mieste poskytovania služieb musí poskytovateľ zvážiť prístup k poskytovaniu služieb (konkrétna lokalita, parkovanie, dostupnosť dopravou), vzhľad budovy a interného prostredia.

## BARBER SHOP

Barber shopy resp. pánske holičstvá sú zamerané výlučne na mužov, ktorým ponúkajú služby ako napríklad strihanie vlasov, úpravu brady a fúzov, klasické holenie, masáž hlavy a krku, či celkový styling. Kvalitu služieb a spokojnosť zákazníka dotvára prostredie, v ktorom sú služby poskytované. Pozri obrázok.

### Výnimočný štýl za študentskú cenu! Diamond Barber's prináša 20% zľavu s ISIC



## CHCETE SI Z TÉMY ODHRYZNÚŤ EŠTE VIAC?

<https://archiv.fmk.sk/obchod/?detail=24867>