

Spis treści

Wprowadzenie	7
Rozdział 1. Marketing na rynku usług kosmetycznych	9
1.1. Pojęcie marketingu	9
1.2. Istota marketingu usług kosmetycznych	11
1.3. Funkcje i znaczenie marketingu na rynku usług kosmetycznych ...	14
1.4. Analiza otoczenia marketingowego gabinetu kosmetycznego oraz analiza konkurencji	14
1.5. Charakterystyka rynku usług kosmetycznych w Polsce i makrotrendy	18
Rozdział 2. Podstawy komunikacji marketingowej na rynku usług kosmetycznych	30
2.1. Komunikacja jako element marketingu	30
2.2. Komunikacja marketingowa na rynku usług kosmetycznych	35
2.3. Zastosowanie instrumentów komunikacji marketingowej	39
2.4. Strategie komunikacji marketingowej i ich efektywność	41
2.5. Bariery zakłócające komunikację marketingową	43
Rozdział 3. Klient na rynku usług kosmetycznych	46
3.1. Analiza preferencji i uwarunkowań zachowań klientów salonów kosmetycznych w Polsce	46
3.2. Segmentacja na rynku usług kosmetycznych	56
Rozdział 4. Komunikacja marketingowa zewnętrzna	59
4.1. Komunikacja masowa na rynku usług kosmetycznych	59
Reklama	59
Public relations (publicity)	65
Promocja sprzedaży	68
Sponsoring	70
4.2. Komunikacja indywidualna na rynku usług kosmetycznych	73
Marketing bezpośredni i na podstawie baz danych klientów	73
Sprzedaż osobista	75
Marketing interaktywny	77

Program lojalnościowy	81
Komunikacja „z ust do ust”	84
4.3. Kształtowanie wizerunku salonu kosmetycznego	88
Zarządzanie marką	88
Zarządzanie przestrzenią	93
Nowoczesne koncepcje zastosowania kolorów w gabinecie kosmetycznym	98
Rozdział 5. Komunikacja marketingowa wewnętrzna	107
5.1. Komunikacja interpersonalna	107
5.2. Komunikacja niejęzykowa i językowa podczas rozmowy z klientem ...	108
Ekspresja twarzy	108
Zachowania wzrokowe	109
Gesty i postawa ciała	109
Zachowania przestrzenne	110
Dotyk	111
Wygląd fizyczny	112
Komunikaty paralingwistyczne	112
Komunikacja w kontakcie z klientem	113
5.3. Komunikacja perswazyjna	118
5.4. Budowanie profesjonalnego wizerunku kosmetologa	122
5.5. Jakość czynnikiem warunkującym powodzenie gabinetu kosmetycznego	125
Rozdział 6. Wybrane aspekty prawne świadczenia usług kosmetycznych ...	129
Warunki wykonywania zabiegów kosmetycznych	130
Odpowiedzialność cywilna	131
Odpowiedzialność karna	131
Zakończenie	134
Literatura	135