

# Spis treści

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| O książce .....                            | 8         |
| <b>Na początek trochę teorii</b> .....     | <b>9</b>  |
| Marketing w małej firmie .....             | 10        |
| <b>Wizerunek i profil</b> .....            | <b>15</b> |
| Twoja pozycja na rynku .....               | 16        |
| Jak się prezentujesz? .....                | 18        |
| Odpowiednia cena .....                     | 24        |
| Dystrybucja .....                          | 26        |
| Insourcing .....                           | 28        |
| Etyka i środowisko pracy .....             | 30        |
| <b>Klienci i rynek</b> .....               | <b>33</b> |
| 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        |
| <b>Planowanie, misja i strategia</b> ..... | <b>63</b> |
| Zaplanuj marketing firmy .....             | 64        |
| Analiza SWOT .....                         | 67        |
| Strategia firmy .....                      | 69        |

|                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| Koszty .....                                                    | 72         |
| Analiza postępów .....                                          | 73         |
| Misja firmy .....                                               | 74         |
| <b>Marketing usług .....</b>                                    | <b>77</b>  |
| Firma usługowa .....                                            | 78         |
| Działania marketingowe .....                                    | 79         |
| <b>Promocja, czyli różne sposoby dotarcia do klientów .....</b> | <b>85</b>  |
| Promocja .....                                                  | 86         |
| Efekt murawy .....                                              | 87         |
| Public relations .....                                          | 88         |
| Promocja sprzedaży .....                                        | 97         |
| <b>Reklama .....</b>                                            | <b>109</b> |
| 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        |
| <b>Marketing bezpośredni .....</b>                              | <b>143</b> |
| 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        |

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