

# Sadržaj

---

<b>Uvod</b> .....	<b>1</b>
O knjizi .....	1
Konvencije korišćene u knjizi.....	2
Šta ne morate čitati.....	2
Polazne pretpostavke.....	3
Kako je knjiga organizovana.....	3
Sličice korišćene u knjizi.....	5
Odakle početi .....	5

## **Deo I: Alatkke za izradu odličnih marketinških programa..... 7**

<b>Poglavlje 1: Poboljšajte poslovanje uz odličan marketing</b> .....	<b>9</b>
Prednosti marketinga.....	9
Srce stvari: šta treba vašem poslovanju.....	11
Napravite marketinški program.....	15
Vežbajte svoju marketinšku imaginaciju .....	19
Marketinški plan za pet minuta.....	21
Na pratećem CD-u.....	23

<b>Poglavlje 2: Revizija marketinga radi postizanja poslovnih ciljeva</b> .....	<b>25</b>
Revizija marketinga .....	25
Istražite delove revizije.....	27
Isplanirajte napad na osnovu rezultata .....	31
Na pratećem CD-u.....	34

<b>Poglavlje 3: Marketinški plan</b> .....	<b>35</b>
Struktura marketinškog plana.....	36
Napišite marketinški plan na najjednostavniji način .....	37
Koristite šablon za marketinški plan.....	38
Razvijanje strategije .....	41
Marketinški eksperimenti usmereni na ciljeve .....	48
Planiranje merila za marketinšku komunikaciju.....	50
Na pratećem CD-u.....	52

**Deo II: Unapredite marketinške veštine..... 53****Poglavlje 4: Radionica o istraživanju tržišta..... 55**

Razgovarajte sa kupcima.....	56
Revidirajte korisnički servis.....	58
Eksperimentisanje kao istraživačka tehnika.....	65
Na pratećem CD-u.....	66

**Poglavlje 5: Kreativna radionica..... 67**

Uticaj kreativnosti na instrumente marketing miksa.....	67
Biti kreativan ali i praktičan.....	71
Alatke i tehnike za stvaranje kreativnih koncepata.....	73
Upravljajte kreativnim projektima i timovima.....	79
Na pratećem CD-u.....	79

**Poglavlje 6: Veština komunikacije..... 81**

Pišite ubedljivo.....	82
Ozbiljno testirajte svoje reklame.....	91
Podstaknite visoko učešće publike.....	95
Tumačenje istraživanja radi odabira oglasa ili poboljšanja dizajna.....	98
Zaustavna moć.....	99
Tekstovi na Web lokacijama.....	102
Poslednja provera: revidirajte marketinšku komunikaciju.....	103
Na pratećem CD-u.....	104

**Poglavlje 7: Korišćenje priča i svedočenja kupaca..... 105**

Efektivno korišćenje svedočenja kupaca – primer iz stvarnog života.....	105
Kaži mi, kaži.....	106
Zašto citati pale.....	108
Korišćenje citata u katalogima.....	109
Svedočenja kupaca.....	109
Neka svedočenja govore sama za sebe.....	117
Koristite fotografije i video snimke kupaca.....	119
A sada jednostavna alternativa.....	122
Korišćenje priča kupaca da bi se prodala usluga.....	122
Na pratećem CD-u.....	123

**Deo III: Upravljanje reklamiranjem i dizajnom..... 125****Poglavlje 8: Planiranje reklamnih kampanja  
i određivanje budžeta..... 127**

Definišite opšte reklamne ciljeve.....	127
Odredite specifičan cilj za svaki oglas.....	129
Proverite da li oglas odgovara zadatim ciljevima.....	132
Određivanje budžeta na osnovu ciljeva.....	134
Na pratećem CD-u.....	139

<b>Poglavlje 9: Prečice do odličnih reklama .....</b>	<b>141</b>
Uradi sam .....	141
Zabavni i profitabilni reklamni koncepti.....	147
Vizuelne prečice ka odličnim oglasima.....	154
Na pratećem CD-u.....	157

## **Deo IV: Ostale mogućnosti pored reklamiranja .....**

<b>Poglavlje 10: Osnove brendiranja kroz vizitkarte i memorandume.....</b>	<b>161</b>
Ko ste vi? Identitet brenda .....	162
Ime i logo.....	163
Prodajte svoje vizitkarte.....	164
Pravljenje memoranduma i koverata .....	166
Identitet brenda na Web lokaciji.....	169
Na pratećem CD-u.....	169
<b>Poglavlje 11: Brošure, katalogi i specifikacije.....</b>	<b>171</b>
Sagledajte svoje potrebe.....	172
Briljantne brošure.....	172
Digitalne brošure .....	188
Privlačni katalogi.....	190
Specifične specifikacije.....	193
Knjižice i knjige .....	195
<b>Poglavlje 12: Planiranje prodajnih promocija.....</b>	<b>197</b>
Važnost profita.....	197
Kako promocije utiču na prodaju.....	199
Planiranje promocije pomoću kupona.....	199
Još neki pristupi prodajnim promocijama .....	207
Na pratećem CD-u.....	208
<b>Poglavlje 13: Pošaljite svoju poruku pomoću biltena .....</b>	<b>209</b>
Zašto vam je potreban bilten .....	210
Elementi biltena .....	210
Potražite inspiraciju u vrhunskim biltenima.....	217
Naučite iz studije slučaja o biltenu.....	221
Jednostavan pristup.....	222
Spasite drvo: elektronski bilten .....	224
Na pratećem CD-u.....	225
<b>Poglavlje 14: Iskoristite publicitet.....</b>	<b>227</b>
Publicitet u akciji .....	227
Ali, šta je publicitet? .....	229
Kako razviti odličan publicitet.....	229
Saopštenje za javnost koje će vam pribaviti publicitet .....	234

Prodajte svoje saopštenje medijima .....	236
Napravite spisak osoba za kontakt.....	240
Planiranje programa za razvijanje publiciteta .....	242
Na pratećem CD-u.....	245

## **Deo V: Unapređenje prodaje i odnosa s kupcima .....247**

### **Poglavlje 15: Ovladajte procesom prodaje..... 249**

Šetnja kroz prodajni proces .....	249
Kako da dobijete najviše od svojih kontakata .....	251
Napravite prezentaciju.....	258
Zaključenje posla .....	258
Na pratećem CD-u.....	259

### **Poglavlje 16: Kako realizovati prodaju ..... 261**

Realizacija prodaje nije samo za prodavce .....	261
Ovladajte tehnikama realizacije prodaje .....	262
Nešto mi ne miriše kako treba! Prođite test kod potencijalnih kupaca .....	270
Na pratećem CD-u.....	271

### **Poglavlje 17: Radionica za uspešnu prodaju ..... 273**

Povećajte broj mogućih kupaca.....	273
Osvojite ih pomoću sjajnog prodajnog materijala .....	276
Prevazidite neuspehe u prodaji .....	278
Na pratećem CD-u.....	281

### **Poglavlje 18: Postupanje s nezgodnim kupcima..... 283**

Prilagodite svoj stil kupcu.....	284
Dijagnostifikovanje nezgodnog kupca.....	286
Prilagodite marketinšku komunikaciju .....	293
Na pratećem CD-u.....	293

## **Deo VI: Sve same desetke .....295**

### **Poglavlje 19: Deset vrhunskih marketinških strategija..... 297**

Sponzorišite važan događaj u zajednici.....	297
Nadite odgovarajući sajam.....	297
Zapamtite šta vaši kupci vole.....	298
Nagradite velike kupce.....	298
Šaljite zanimljiva pisma.....	298
Omogućite da se lako dođe do vas.....	299
Saosećajte s kupcima .....	299
Dozvolite da testiraju vašu robu.....	299
Nek svi pričaju o vama .....	299
Radite za svog kupca.....	300

<b>Poglavlje 20: Deset načina da se marketing isplati.....</b>	<b>301</b>
Štampajte samostalno .....	301
Više se bavite odnosima s javnošću.....	301
Proširite distributersku mrežu.....	302
Delite više besplatnih proizvoda .....	302
Sami redigujte svoj marketinški materijal .....	302
Širite mrežu poznanstava .....	302
Ukinite neproduktivne programe .....	303
Investirajte u svoje zvezde .....	303
Organizujte događaje .....	303
Upravljajte troškovima proizvodnje.....	304
<b>Poglavlje 21: Više od deset strategija kako da prodajete</b>	
<b>preko Web-a .....</b>	<b>305</b>
Jasno definišite svoj cilj .....	306
Odaberite snažno ime .....	306
Sadržaj je kralj.....	307
Proverite svoja dokumenta .....	308
Smanjite vreme učitavanja lokacije.....	308
Stvorite osećaj zajedništva.....	308
Organizujte takmičenja .....	309
Dodajte nedeljne vesti.....	309
Hiperveze .....	309
<b>Dodatak: O pratećem CD-u.....</b>	<b>311</b>
Sistemske zahteve .....	311
Korišćenje CD-a na PC računarima.....	312
Korišćenje CD-a na Mac računarima .....	312
Šta se nalazi na CD-u.....	313
Ako imate problema sa CD-om.....	315
<b>Indeks .....</b>	<b>317</b>

