



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

Prezentace předmětu:
Vztahový marketing a CRM

Vyučující:
Doc. Ing. Halina Starzyczná, Ph.D.



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ



CRM A HODNOTA V MARKETINGU, LOAJALITA ZÁKAZNÍKŮ

*Cílem přednášky je pochopit dvojí
pojetí hodnoty v marketingu a v
CRM a loajalitu a spokojenost
zákazníků*

Halina Starzyczná
Garant předmětu

CRM A HODNOTA V MARKETINGU, LOAJALITA ZÁKAZNÍKŮ

Struktura přednášky

Pojetí hodnoty v marketingu a CRM

Hodnota pro zákazníka

Hodnota zákazníka pro podnik

Loajalita zákazníka

Spokojenost zákazníka, její
hodnocení

Míra setrvání zákazníků u podniku

Retence zákazníků



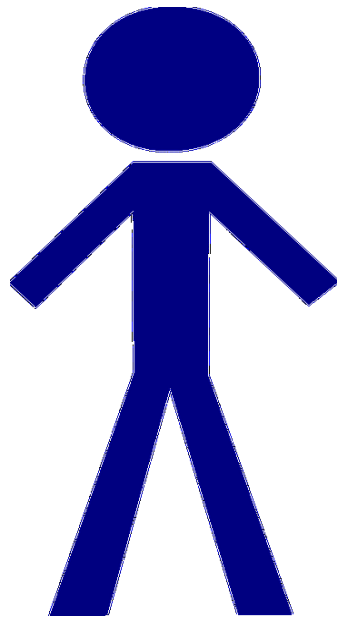
Dvojí pojetí hodnoty v marketingu a v CRM



Hodnota pro zákazníka



Hodnota zákazníka pro podnik



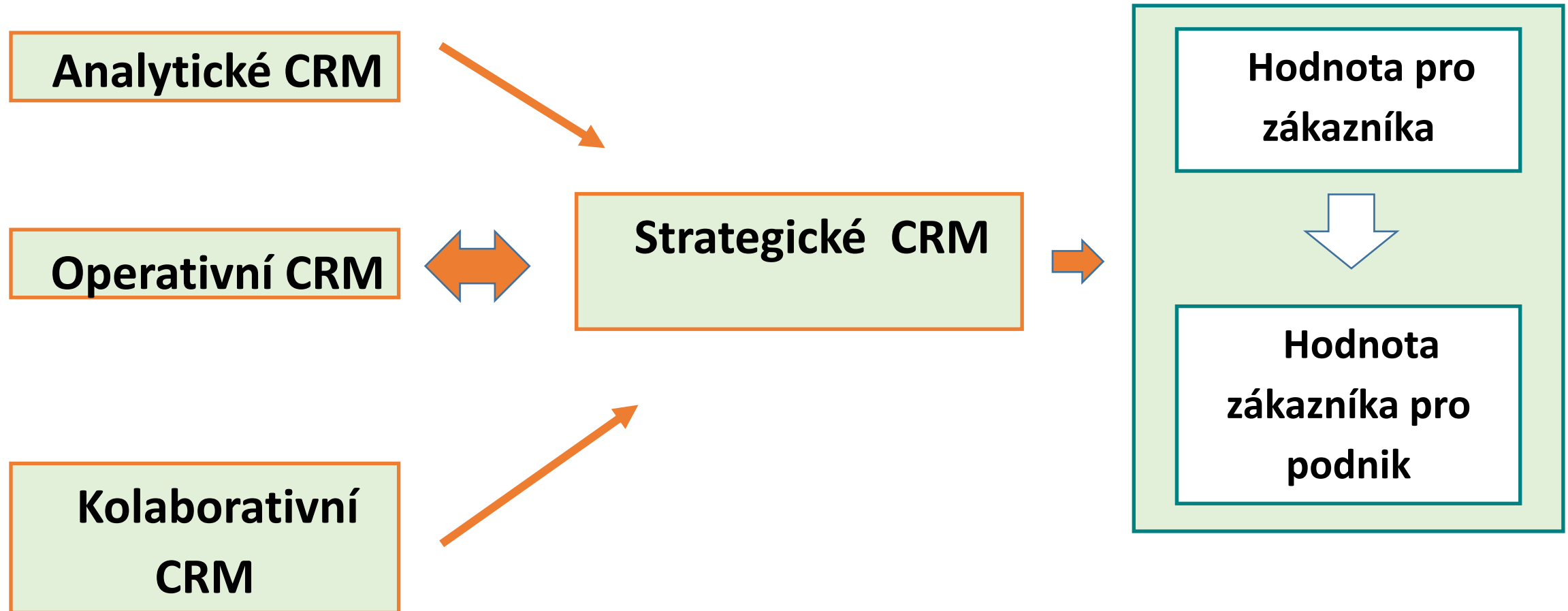
<https://pixabay.com/cs/hůl-člověk-chlapec-guy-samec-35185/>

https://www.zbozi.cz/hledani/?q=bud%C4%9Bjovick%C3%BD%20budvar#utm_source=search.seznam.cz&utm_medium=hint&utm_content=products-opesBB&utm_term=bud%C4%9Bjovick%C3%BD%20budvar

https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Buďějovický_Budvar_logo_vec_tor.svg



Procesní zajištění hodnoty





Vznik konceptu hodnoty

- vznik cca v **90. letech** 20. století
- byl spojen s **diferencovaným řízením vztahů** se zákazníky
- koncept vychází z toho:
 - existují **skupiny zákazníků**, které mají podobné potřeby a těm je třeba nabídnout odpovídající nabídku.
 - při **individuálním přístupu** je třeba vytvořit nabídku pro jednotlivého zákazníka.
- **jedná se o nový přístup** - cílem je efektivní marketingová strategie, která je soustředěna na spokojenost zákazníka a jeho loajalitu.

Nejčastěji firmy

V oblasti prodeje – ceny pro různé segmenty, různí se balení, služby či komunikace...

V oblasti služeb - diferenciace dle velikosti objednávek a potřeb (nabídka, péče...balíčky služeb)

Výrobní firmy – přizpůsobení produktu, platebních podmínek, dodacích termínů, marketingové podpory a servisu...skupiny se liší výši tržeb a bonitou...)

Lošťáková et al, 2017



Hodnota pro zákazníka

Získaná hodnota pro zákazníka – rozdíl mezi celkovou hodnotou pro zákazníka a celkovými náklady marketingové nabídky – tzv. „zisk“ zákazníka.

Celková hodnota pro zákazníka – suma hodnoty produktu, služeb, zaměstnanců a image, které kupující z marketingové nabídky získá.

Celkové náklady pro zákazníka – suma všech finančních, časových, energetických a psychických nákladů spojených s marketingovou nabídkou (Kotler et al, 2007).

Celková hodnota

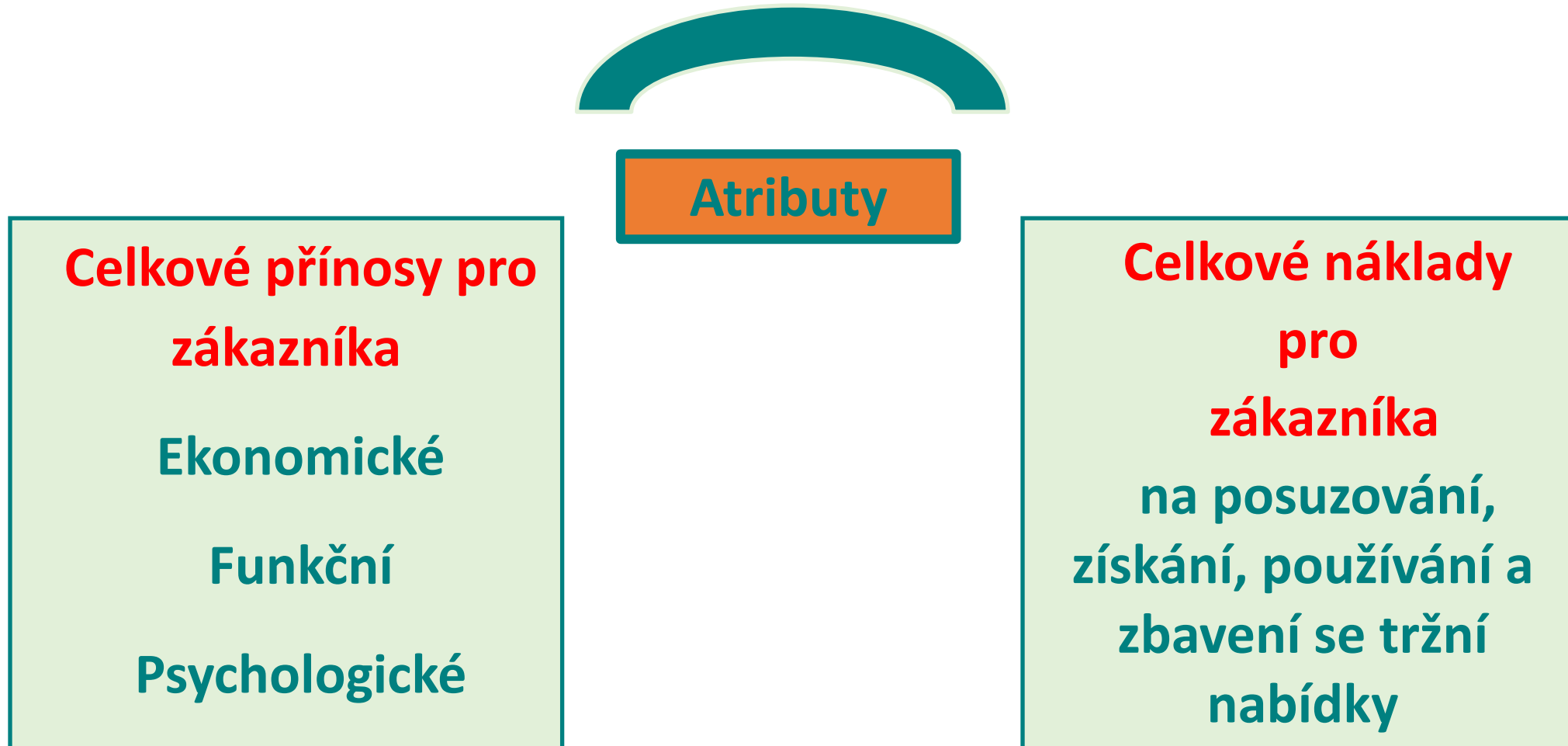
mínus

Celkové náklady





Získaná hodnota pro zákazníka





Analýza hodnoty pro zákazníka

1. Formulace podstatných **vlastností výrobků a služeb**, které zákazníci oceňují.
2. **Realizace výzkumu** různých vlastností a přínosů
3. **Vyhodnocení výkonu podniku** a jejich konkurentů zákazníky
4. **Komparace výkonu** podniku a hlavního konkurenta klíčovými zákazníky
5. **Sledování** hodnoty pro zákazníka **v čase**.



Hodnocení vlastností výrobků

Rozhodovací analýza

Vlastnosti	Výrobek A	Výrobek B	Výrobek C
Funkce			
Výkon			
Design			
Cena			
.....			

Nákup kuchyňského robotu pro domácnost:

Přínosy: multifunkční využití -kvalitnější těsto, snadnější příprava jídel; určité pohodlí, vybavení domácnosti, funkce robotu, , výkon, značka, image firmy (ETA, Sencor, BOSCH...), design, cena, ...

Náklady:

Posuzování nabídky - internet, zkušenosti známých, rodiny, poté návštěva kamenné prodejny, porovnávání, čas,

Získání – cena výrobku a doručení

Používání – energetická náročnost, poruchy, opravy)

Zbavení se výrobku – sběrné dvory.



Atributy hodnoty pro zákazníka na B2C trhu

- týká se spotřebitelů v maloobchodě (retailu), hodnota se týká:
 - ● hlavně **produktu** (obchodního sortimentu) a všech ostatních nástrojů marketingového mixu
 - ● **ceny** i úrovně **komunikace**
 - ● typu **prodejn**y, kde se (samoobsluha, pultová prodejna..., supermarket, hypermarket)
 - ● zákazníka oslovuje **exteriér prodejny** i **interiér** a celková **nákupní atmosféra**
 - ● **prodejn**ího procesu, lidí: obsluhy, pokladní, pracovníků v informačních centrech ...
 - **dostupnost prodejny** a její lokalizace.





Atributy hodnoty pro zákazníka na B2B trhu

Co se týká trhu B2B, tam se objevují další atributy, což je dáno charakterem partnerů, kteří spolu jednají.

- **produkt, případně značka**
- **hodnota samotného vztahu**
- **požitek z obchodního jednání, či image podniku.**

Nákladová stránka se týká také cen, ztrát, obětí. Svoji roli hraje důvěra (viz PRM).





Hodnota zákazníka pro podnik

Kdo je ziskovým zákazníkem?

Jedinec, domácnost, nebo organizace, kteří v průběhu času zajišťují tok příjmů o požadovanou částku, která je vyšší než kolik představuje součet nákladů na jeho získání a obsluhu za stejnou dobu. Podniky zpracovávají analýzy ziskovosti, které napomáhají rozdělit zákazníky na ziskové a neziskové.





Kdo je ziskovým zákazníkem?

- zpravidla ti největší, nejziskovějším zákazníkem **nemusí být ale vždy ti největší**, kteří obvykle vyžadují příliš mnoho služeb a vysoké slevy,
- **nejmenší zákazníci** naopak platí za zboží plné ceny a žádají si minimum služeb. Náklady na spolupráci s nimi ale jejich ziskovost snižují,
- Kotler také upozorňuje, že podnik může zvýšit svou ziskovost, pokud se oprostí od svých **nejhorších** zákazníků na B2B trhu.



3 přístupy odhadu hodnoty zákazníků

- 1. **analýza odhadů jednoduchých proměnných** (objem tržeb, objem a vývoj počtu zákazníků),
- 2. **finanční analýza tržeb** a s tím spojených nákladů,
- 3. **statistická analýza**, která vychází z předchozích dvou analýz a využívá model **celoživotní hodnoty** zákazníka.



Celoživotní hodnota zákazníka

- podniky mají zájem na tom, aby jejich zákazníci byli dlouhodobě ziskoví,
- v této souvislosti se hovoří o tzv. **konceptu „celoživotní hodnoty zákazníka.“** (CLV - Customer lifetime Value),
- **není jednoduché kalkulovat CLV**, protože někdy nejde jen o kontinuální dlouhodobý pohled na zákazníka, často firmy vynakládají i krátkodobé marketingové aktivity, které jsou vynakládány operativně dle konkrétní situace na trhu, jež také pomáhají vybudovat se zákazníkem dobrý a věrný vztah.





Co to je celoživotní hodnota zákazníka?

Čistá současná hodnota toku očekávaných finančních **přínosů** ze zákazníka, definice vychází z předpokladu, že od svých očekávaných příjmů musí společnost odečíst očekávané náklady na získání a obsluhu daného zákazníka a výsledek diskontovat vhodnou diskontní sazbou (např. 10-20% v závislosti na nákladech kapitálu a postoji k riziku)

Diskontní sazba je úroková míra – úroková sazba za kterou ČNB poskytuje úvěry - zohledňuje cenu peněz



Celoživotní hodnota zákazníka - výpočet

$$CLV = \sum_{t=1}^{\infty} m \frac{r}{(1+i-r)}$$

m = marže (cena minus náklady)

i = diskontní míra nebo náklady kapitálu
firmy

r = pravděpodobnost opakovaných nákupů
zákazníka nebo jeho trvajících aktivity, míra
retence.



Složky hodnoty zákazníka pro podnik

Hrubé příjmy

Hodnota referencí zákazníků

hodnota informovanosti zákazníků

hodnota věrnosti zákazníků

schopnost přijímat nové produkty

hodnota image

hodnota platební morálky.

Celkové náklady

na zákazníka

Akviziční náklady

výrobní a prodejní náklady

náklady na obsluhu

marketingové náklady na udržení,

rozvoj, obnovení a znovu získání

zákazníků,

administrativní náklady na ukončení

vztahu.



Složky hodnoty zákazníka – hrubé příjmy

- **hodnota referencí zákazníka dalším subjektům** – každý zákazník, je-li spokojen, může výrobky firmy **doporučovat** svým známým, např. na trhu B2C podniky dokonce motivují své zákazníky, aby jim našli nové zákazníky s příslibem odměny (to může ale platit i na B2B trhu),
- **hodnota informovanosti zákazníků** – informovaný zákazník **informuje** další zákazníky, je nositelem těchto informací. Můžeme použít i výraz „**chodící reklama**.“ Může být také zdrojem dalších doporučení a vlivu na věrnost zákazníků,
- **hodnota věrnosti zákazníků** – do jaké míry je zákazník ochoten zůstat naším zákazníkem. Věrný zákazník je loajální zákazník k firmě i značce.



Složky hodnoty zákazníka – hrubé příjmy

- **schopnost přijímat nové produkty** – na B2B trhu se to může projevit pozitivně při spolupráci na výzkumu a vývoji produktů dvou partnerských podniků, na B2C trhu je to možnost využít informace od spotřebitelů při testování nových výrobků,
- **hodnota image** – je využívána na B2B trhu, je-li o **podniku pozitivní povědomí** má to vliv i na **vyjednávací pozici na trhu**, image zákazníka má svoji hodnotu i na spotřebitelském trhu při nákupu ve **specializovaných prodejnách, značkových prodejnách**, kde personál zná často své zákazníky, i v menších prodejnách či provozovnách služeb ve městech či na venkově nebo na online trhu,
- **hodnota platební morálky zákazníka** – je důležitá zejména na B2B trhu, neboť ovlivňuje i finanční situaci podniku (druhotná platební neschopnost).



Složky hodnoty zákazníka – celkové náklady na zákazníka

- **akviziční náklady** – jsou náklady na získání zákazníka, výše nákladů je závislá na akviziční strategii, to znamená, zda se bude jednat o masový marketing nebo přímý,
- **výrobní a prodejní náklady** – náklady výroby a všechny náklady spojené s obsluhou zákazníka včetně nákladů na vyřízení objednávky, skladování a dopravu,
- **marketingové náklady** na udržení, rozvoj, obnovení a znovu získání zákazníka – jedná se např. náklady na prevenci odchodu zákazníka,
- **administrativní náklady** na ukončení vztahu.



Využití hodnoty zákazníka podnikem

- **segmentace** umožňuje zjistit významné zákazníky,
- **diferencované přístupy k zákazníkům** ke stanovení potenciálu zákazníka,
- odhalení **ztrátových zákazníků** vytváří portfolio zákazníků dle přínosů v čase,
- podle rozdělení zákazníků do cílových skupin a segmentů je tvořen i **celý marketingový mix**.

4P - základní

Služby a obchod



shutterstock.com · 1052755574



Využití hodnoty zákazníka v praxi českých MSP – 2018

(Výzkum OPF)



Způsoby využití	Absolutní četnost	Relativní četnost
Při segmentaci zákazníků (rozdělení do skupin podle ziskovosti)	109	14,8
Při diferenciaci produktů pro konkrétní skupiny zákazníků	257	34,9
Při stanovení cen pro individuální zákazníky	365	49,6
Při návrhu distribučních kanálů (cesty k zákazníkům)	123	16,7
Při udržování loajality zákazníků (poprodejní aktivity)	292	39,7
Při výpočtu investic pro zákazníky	50	6,8



Spokojenost zákazníka

Spokojenost nebo nespokojenost je v obecném pojetí pocitem **potěšení** nebo **zklamání** jedince vycházejícím z porovnání skutečného výkonu (nebo výsledku) výrobku s jeho očekáváním.



<https://pixabay.com/cs/veselý-obličej-žlutá-šťastný-úsměv-163510/>



Spokojenost zákazníka - typy

Typ spokojenosti	Opatření
Spokojenost se zbožím	Vhodný nákupní marketing – tvorba nabídky zboží (kvalitní, cenově přístupné zboží v požadované šířce a hloubce), nadstandardní ochrana zboží – např. smluvní záruky
Spokojenost s obsluhou	Vhodný interní marketing – vyškolený, ochotný, vstřícný a příjemný personál, celkový přístup firmy k zákazníkům
Spokojenost s prodejním prostředím	Vhodné řešení exteriéru prodejny, řešení interiéru a nákupní atmosféra, uspořádání zboží na prodejní ploše - merchandising →
Spokojenost s vyřizováním reklamací	Dodržování platné legislativy



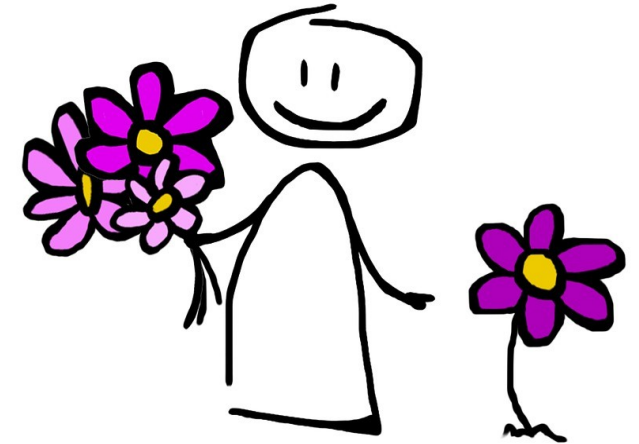


Sledování spokojenosti zákazníka (Kdo a jak?)

Podniky: řada podniků, monitoruje spokojenost zákazníků, řada dělá monitoring spokojenosti nepravidelně a některé vůbec ne, při řízení kvality některé ISO normy vyžadují monitoring spokojenosti zákazníků.

Specializované agentury: pracují na zakázku podniků.

Nezávislé organizace: zabývající se ochranou spotřebitelů (např. dtest, Sdružení ochrany spotřebitelů apod.).





Techniky měření spokojenosti zákazníků (Jak?)

Pravidelné dotazování zákazníků – podniky se dotazují na postoje zákazníků k nabízeným výrobkům a službám a na všechno, co souvisí s opakovanými nákupy. Mohou tak činit jak na trhu B2B, tak na trhu B2C (dotazníkové šetření, panelové diskuze...ankety).

Realizace „mysteryshopping“ – zástupci podniků realizují **utajené nákupy**, aby získali informace o silných a slabých stránkách prodeje. Manažeři tak mohou např. navštívit vlastní prodejny i konkurenční a srovnávat (na trhu B2C).





Loajalita zákazníka

Věrnost neboli loajalita je vedle spokojenosti se zakoupeným zbožím a poskytnutými službami spojena s určitým **očekáváním**, které je propojeno s působením na **citovou stránku** zákazníka (Mulačová, Mulač et al, 2013).

Vrátí se zákazník?





Výpočet loajality zákazníka

$$ILZ = ISZ * IUZ * ISDZ$$

ISZ – index spokojenosti zákazníka (procento spokojenosti, např. 50%)

IUZ – index udržení zákazníka (míra setrvání zákazníka, 90% - 0,9)

ISDZ – index doporučení produktu jiným zákazníkům (10 % - 0,1).

- $50 \times 0,9 \times 0,1 = 4,5\%$ (**nízká úroveň loajality** ovlivněná především nízkou úrovní k ochotě doporučovat výrobek dalším zákazníkům (Lošťáková et al, 2009).



Míra setrvání zákazníka

Míra setrvání zákazníka má pozitivní vliv na podnik



Krátkodobý vliv:

- růst zisku u věrných zákazníků
- pokles ztráty zákazníků
- pokles nákladů na získávání dalších zákazníků.

Dlouhodobý vliv:

- vyšší míra setrvání (v %)
- prodlužování délka vztahu.



Míra setrvání zákazníka - výpočet

$$t = \frac{1}{1 - CR}$$

$$CR = 1 - \frac{1}{t}$$

CR = míra setrvání zákazníků (v %)

Příklad: je-li míra setrvání zákazníků (CR) 50 %, doba setrvání (t) je 2 roky, je-li míra setrvání 80 %, doba setrvání je 5 let.



Shrnutí přednášky

Pojetí hodnoty v marketingu a CRM

Hodnota pro zákazníka – jak vnímá zákazník hodnotu, které atributy rozhodují

Hodnota zákazníka pro podnik – hrubé příjmy a náklady na zákazníka , celoživotní hodnota a její měření

Využití hodnoty zákazníka podnikem – k segmentaci, k diferenciaci při tvorbě prvků marketingového mixu

Spokojenost zákazníka – definice, její hodnocení podniky, specializovanými agenturami a nezávislými organizacemi,

Loajalita zákazníka - věrnost a budování dlouhodobého vztahu,

Míra setrvání zákazníků u podniku – vlivy na ni působící, měření míry setrvání.