

1. DESIGN V MARKETINGU



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Cílem této přednášky je charakterizovat pojem design a jeho využití v oblasti marketingu. Dále chceme ukázat na oblasti ve kterých se s designem setkáváme a to nejen v souvislosti s webovou stránkou.

Doc. Ing. Martin Klepek, Ph.D.

Ing. Tereza Ikášová

Design a správa webové stránky

Struktura přednášky

1. Design jako pojem
2. Design služby
3. Produktový design
4. Grafický design



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Ověření vašich znalostí a dovedností



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- Reflektivní esej, v rámci které bude popsáno, jak si student počínal při své roli, jaké nové věci se při jejím studiu naučil a jak se s rolí ztotožnil. (Max. 20 bodů).
- Týmový výstup v podobě vytvořené funkční webové stránky a krátkého průvodního textu za každou roli (v jednom společném týmovém dokumentu), který popisuje strategii, která stála za dodanými výstupy. (Max. 40 bodů).
- Týmová ústní zkouška (Max. 40 bodů).
- Zápočet min. 60b



- Vyberete stávající web pro redesign
- Nesmí to být e-shop a musíte zapojit uživatele
 - **Výzkum**
 - Analýza konkurenčních webů
 - Analýza zákazníka
 - Analýza stávajícího webu (pro první typ zadání redesignu)
 - **Příprava**
 - Informační architektura (mapa webu)
 - Wireframe
 - **Kreativita**
 - Grafický návrh domovské stránky (Canva, Macovna)
 - Obsah jedné stránky (copywriting)
 - Webová stránka

- Nebudeme web programovat (klid)
- Proces tvorby seminární práce navazuje na obsah přednášek
- Odevzdání do odevzdávárny v IS SU
- Formát necháváme na vás (.pdf, .doc, .ppt) klidně nahrávejte i více souborů
- Obsahově popíšete tři kroky (tři kapitoly):
 - Výzkum – co jste se dozvěděli
 - Příprava – co navrhujete a proč
 - Kreativita – ukážete to
- Detaily zadání vám představíme v průběhu semestru

Struktura přednášky

1. Design jako pojem
2. Design služby
3. Produktový design
4. Grafický design



Co je to design?



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- V literatuře nacházíme řadu definic konceptu s názvem „design“.
- Pokud byste se zeptali deseti odborníků na to co je design, dostali byste jedenáct různých definic.
- Jedná se o velmi abstraktní záležitost a lidé z různých oblastí přinášejí do diskuse své vlastní postoje a pohledy.

Co je to design?



- Co lze ale spatřit napříč všemi autorskými texty je shoda na tom, že design je proces.
- **Proces**, který má jasně stanovený začátek, prostředek a konec. Pro práci v oblasti designu jsou tak nutné také základy projektového řízení.
- V rámci procesu je běžné pracovat v týmu, proto jsou pro bezproblémový chod projektu designu důležité také týmové kompetence.
- Zřídka je proces zajištěn jednotlivcem.

Co je to design?



- Často si toto slovo spojujeme s uměním a designéra s talentem a uměleckým cítěním.
- Naše představa o procesu tvorby designéra pak sklouzává k výstředním podivínům v rolácích, zavřených ve studiích a ateliérech daleko od civilizace.
- Dlouhodobě ale všichni lidé, kteří používají různé designové metody prokazují, že design není výsadou talentovaných jednotlivců, ale je naučitelný.

Co je to design?

- Zároveň nejlepších výsledků dosahují týmy, nikoliv jednotlivci.
- Navíc se prokazuje, že týmy pestré svou skladbou, kde jsou lidé z různých oborů a odvětví přináší do problematiky nečekaná řešení díky tomu, že jsou zvyklí přistupovat k problémům z rozdílných hledisek (HCR – design zaměřený na člověka)



- Design je lidská činnost, během které tvoříme plán pro tvorbu věcí, které mají za cíl přinášet hodnotu pro potenciální uživatele, tak aby jim pomáhaly v dosahování jejich vlastních cílů.

(Dorst and Overveld, 2009)

Design	Umění
Motivuje	Inspiruje
Je pochopen	Je interpretováno
Je otázkou schopností	Je otázkou talentu
Každý jej chápe stejně	Každý ho chápe po svém

Zdroj: Webový portál Web Designer Depot [online] [vid. 14. března 2019]. Dostupné z:
<https://www.webdesignerdepot.com/2009/09/the-difference-between-art-and-design/>



- Design v marketingu je více než loga, obrázky, rozvržení webových stránek a originální písma (fonty), zahrnující estetiku značky. Je to střed všeho dění, které spojuje firmu se značkou, a nakonec se zákazníkem. Logo vám dodá grafik, obrázky fotograf, s rozvržením webových stránek vám poradí webový designér a s fonty typograf. Značku vám dodá designové studio nebo marketingová agentura.
- Stejně jako když stavíte dům budete potřebovat stavební firmu i projektovou kancelář s architekty. Každý má v projektu svou roli. Nechtějte, aby si je vyměnili.

- Design služeb je disciplína zabývající se tvorbou lepších řešení v oblasti služeb.
- I zde platí tradiční marketingové posloupnost: diagnóza situace, náměty a návrhy, vývoj a testování řešení.
- Výstupem procesu designu služby je pak zlepšení, které se projeví ve zvýšení úrovně poskytované služby.
- **Hlavním cílem je zlepšení zákaznické zkušenosti (customer experience - CX), která je v odvětví služeb klíčová.**



- Složitě na práci designera v oblasti služeb je, že je každá služba jiná a neexistuje jasně daný proces pro zlepšování.
- Vždy ale narazíme na průzkum u klíčových zájmových skupin (zákazníci, zaměstnanci, manažeři, majitelé, zástupci místní samosprávy, partneři), často je také zapojíme do tvorby námětů a návrhů.
- Vytvoříme prototyp služby a testujeme jej na zákaznících ideálně ve skutečných situacích. Tým může například připravit fiktivní pobočku, ve které bude testovat nové procesy pro zlepšení služby.

Design služeb

- Jedná se o poměrně nové odvětví, které nahlíží na funkcionalitu i formu služeb z pohledu jejich uživatele. „Aplikuje nástroje a metodologii designu na nehmotné produkty, tj. služby, za účelem tvorby řešení, která jsou užitečná, použitelná a atraktivní z pohledu zákazníka a efektivní a konkurenceschopná z pohledu poskytovatele.“
- Spojuje v sobě několik různých disciplín, jako je marketing a chování zákazníka, management a řízení procesů, podniková strategie, rozvoj lidských zdrojů nebo IT a technologie.



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KÁRVINĚ

Adam Hadravský | Kateřina Jirínková | Lukáš Kyppus | Veronika Harazinová | Vojtěch Lunga

skvělé SLUŽBY

Jak dělat služby, které vaše zákazníci nadchnou



GRADA

- Definice produktového designu se různí ale například designové studio Cotu uvádí „že produktový design je kreativní proces, na jehož začátku identifikujeme nějakou potřebu trhu nebo zajímavou příležitost. Pro daný problém pak hledáme nejlepší řešení tak, aby vyhovovalo technickým požadavkům a zároveň bylo atraktivní. Při návrhu se zohledňuje mimo jiné poměr cena/kvalita, potřebné materiály, ergonomie a mnoho dalšího.“

Zdroj: <https://www.cotu.cz/blog/29/produktovy-design>

- Součástí produktu je také velmi často jeho obal, obzvlášť na spotřebitelských trzích.
- Obal můžeme vnímat ve dvou rovinách. Jako součást produktu, kdy jeho zpracování rozhoduje o tom, jak bude produkt jako celek použitelný, jak bude snadné jej přepravit případně nést, jak pohodlné a jednoduché bude rozbalení a tak dále. Druhou rovinou je jeho grafický design, který ovlivní jeho viditelnost na prodejně. Zákazníci se právě na prodejně velmi často impulzivně rozhodnou o koupi produktu, proto je obal důležitým prvkem produktového designu.

- Kromě designu obalu, o kterém jsme již mluvili, můžeme využít grafický design i v dalších oblastech vizuální komunikace.
- V reklamě, při tvorbě vizuální identity značky (logo, barvy, tvary, písmo),
- v prezentacích,
- výročních zprávách,
- na fakturách,
- v publikacích
- a samozřejmě také při **tvorbě webu**.



- Podle Unie grafického designu je grafický design důležitý, a to hned z několika hledisek: „Úhledná sazba prostá chyb usnadňuje čtení a šetří čtenáři zrak, ergonomicky navržená webová prezentace umožní návštěvníku rychle najít požadované informace. Přehledný internetový obchod vychází vstříc potřebám zákazníků, přinese svému majiteli o mnoho více realizovaných nákupů a výrazný finanční efekt....

Zdroj: <https://unie-grafickeho-designu.cz/proc-je-graficky-design-uzitecny/#.XMvym-j7RPY>

- ...Sjednocené vystupování uvnitř i vně firmy pomáhá srozumitelně komunikovat se všemi lidmi, kteří s ní přicházejí do styku. Na trhu, kde existuje celá řada obdobných produktů, se stává jejich prezentace konkurenční výhodou, znakem profesionality, progresu, péče o vlastní dílo. Je-li prezentace kvalitní, roste i prestiž firmy či instituce, zvyšuje se také povědomí o značce a s ní souvisejících službách.“

Zdroj: <https://unie-grafickeho-designu.cz/proc-je-graficky-design-uzitecny/#.XMvym-j7RPY>

SHRNUTÍ PŘEDNÁŠKY



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- Definovali jsme pojem design a jeho souvislosti
- Zmínili jsme jak vypadá proces designu a kdo je designér
- Určili jsme si rozdíl mezi designem a uměním
- Prošli jsme si tím co je design služby, produktový design a grafický design.



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Děkuji za pozornost.
