

Strategji Marketingu

Analiza e Konsumatorëve

Marketingu është Shkencë dhe Art i **GJETJËS**, **MBAJTJËS** dhe **RRITJËS** së Konsumatorëve Profitabil .(Ph.Kotler,1999)

Gjetja e KONSUMATORËVE

- Kuptimi i Nevojave, Kërkesave dhe Sjelljeve
- Entet Statistikore
- STP

Mbajtja e KONSUMATORËVE

- Krijimi i Vlerave
- KUJDESI
- DATABAZA
- Kriimi i Raporteve Afatgjata

Rritja e KONSUMATORËVE

- Hisja Konsumatore
- Produkte të reja
- Linja të Produkteve

Strategji Marketingu

Analiza e Konsumatorëve

Marketingu është Shkencë dhe Art i GJETJËS , MBAJTJËS dhe RRITJËS së Konsumatorëve Profitabil .(Ph.Kotler,1999)

KONSUMATORI ËSHTË MBRET !!

Rregulli 1. KONSUMATORI ka gjithmon të drejtë !!

*Rregulli 2. Edhe nëse Konsumatori nuk ka të drejtë,
shiqo dhe zbato Rregullin 1.*

(Stew Leonard)

Synimi Strategjik ?

Mbajtja dhe Rritja e Konsumatorit gjat gjithë Jetës.!!

Strategji Marketingu

Analiza e Konsumatorëve

Llojet e KONSUATORËVE

- Konsumator për herë të parë
- Konsumator i herëpashershëm
- Konsumator Klient
- Konsumator Avokat
- Konsumator Anëtar
- Konsumator Partner
- Partner- Pronar

Strategji Marketingu

Analiza e Konsumatorëve

- Konsumator për herë të parë

- Cilat kan qenë Premtimet ?

- Cilat kan qenë Pritjet ?

- A do të Blenë prap nga ne ?

- Sa është i Kënaqur ??

Mbani shënime për këta Konsumatorë, dhe mbledhni shënimet e përgjigjeve në keto pyetje !

Krijoni Strategji për të mbajtur Konsumatorët e kënaqur dhe kthyer Konsumatorët e Pakënaqur !

Strategji Marketingu

Analiza e Konsumatorëve

- **Konsumator i herëpashershëm**

- Sa shpesh po **Blenë** ?
- Çfar sasje ?
- Në cilat raste ?
- A do të **Blenë** prap nga ne ?

Sa më shpesh që blen Konsumatori, niveli i Fitimit të Juaj do të rritet. !

Shpërblej këta Konsumatorë me Urime, ftesa etj.!

Strategji Marketingu

Analiza e Konsumatorëve

● Konsumator Klient

- Blerës i rregullt
- Raporte kolegjiale
- Tretman të Veqant
- Marrëdhanye të Besueshme

Kontaktoj këta Konsumator sa më shpeshë dhe Posaqërisht pas Blerjeve dhe Shërbimeve.!

Strategji Marketingu

Analiza e Konsumatorëve

- **Konsumator Avokat**

- Sumë i Kënaqur

- Flet mirë për Ju

- Trajtoni si Pikë Referuese

- Mbani Kontakte të rregullta

Shfrytzoni Fuqinë e reklamimit Gojor !
Kontaktoj këta Konsumator për
Promovimin e Produkteve të Reja.!

Strategji Marketingu

Analiza e Konsumatorëve

- Konsumator Anëtar

- Konsumator Lojal
- Konsumator tejet i Kenaqur
- Konsumator i Besueshëm
- Konsumator afatgjatë

Bëni Anëtar të Firmës !

Krijoni Programe dhe Çmime Beneficuese !

Strategji Marketingu

Analiza e Konsumatorëve

- Konsumator Partner

- Konsumator B2B
- Shitësit / Ndërmjetsuesit
- Komunikim i Drejtperdrejtë
- Syxherime për Produkte
- Opinionet Strategjike

**Suksesi i Ndërmarrjes suaj mvarret nga
suksesi i Konsumatorëve Tuaj !!**

Krijoni PARTNERITETE për Profit !!

Strategji Marketingu

Analiza e Konsumatorëve

Marketingu është Shkencë dhe Art i GJETJËS , MBAJTJËS dhe RRITJËS së Konsumatorëve Profitabil .(Ph.Kotler,1999)

• Pronar i Pjesërishëm

- Kooperativat
- Shitësit me shumicë

Sa ma shumë që blejnë aq më të madhe e marrin Dividenten !

A ia vlenë me i mbajt të gjithë Konsumatorët ?!

5.

Strategji Marketingu

Krijimi i Marrëdhajeve afatgjata me Konsumatorët

Cilët Konsumator ti Fitoni dhe Mbani ?

Krijimi dhe Mbajtja e raporteve afatgjata me Konsumatorët Profitabil !!

A ia vlenë me i mbajt të gjithë Konsumatorët ?!

Strategjitë me Konsumatorë të ndryshëm

5.

Strategji Marketingu

		LOJALITETI	KONSUMATORIT
		KONS.AFATSHKURTË	KONS. AFATGJATË
F I T I M I	I MADH	FLUTURAT	MIQ TË VËRTETË
	I VOGËL	TË HUAJT	TË NGUJUAR

5.

Strategji Marketingu

Strategjitë me Konsumatorë të ndryshëm

LOJALITETI I KONSUMATORIT

KONS.AFATSHKURTË

FITIM
I
MADH

FLUTURAT

*Përputhshmëri të mirë
në mes të Ofertës së
Ndërmarrjes dhe
Nevojave dhe Kërkesave
të Konsumatorëve !!*

Potencialisht Fitimi i Madh

*Bëni Promocione Atraktive për ti Joshur për
Transakcionin Profitabil të rradhës.*

5.

Strategji Marketingu

Strategjitë me Konsumatorë të ndryshëm

LOJALITETI I KONSUMATORIT

KONS.AFATSHKURTË

FITIM
I
VOGËL

TË HUAJT

Nuk ka Përputhshmëri të mirë në mes të Ofertës së Ndërmarrjës dhe Nevojave dhe Kërkesave të Konsumatorëve !!

Potencialisht Fitimi më i Vogli

Mos Investoni në keta Konsumator !!!

5.

Strategji Marketingu

Strategjitë me Konsumatorë të ndryshëm

LOJALITETI I KONSUMATORIT

KONS. AFATGJATË

FITIM
I
VOGËL

TË
NGUJUAR

*Përputhshmëri E
LIMITUAR në mes të
Ofertës së Ndërmarrjës
dhe Nevojave dhe
Kërkesave të
Konsumatorëve !!*

Potencialisht Fitimi i Vogël

Nëse nuk mund ti ktheni ne Konsumator me fitim të madh

LARGONI këta Konsumator !!!

5.

Strategji Marketingu

Strategjitë me Konsumatorë të ndryshëm

LOJALITETI I KONSUMATORIT

KONS. AFATGJATË

FITIM
I
MADH

MIQTË
VËRTETË

*Përputhshmëri E MIRË
në mes të Ofertës së
Ndërmarrjës dhe
Nevojave dhe Kërkesave
të Konsumatorëve !!*

*Potencialisht Fitimi më i Madhi
Konsumatorë Fitimprurës dhe Lojal*

Investoni në Mbajtjen dhe Rritjen e Vlerës së tyre !!

5.

Strategji Marketingu

Analiza e Konsumatorëve

KUSH JAN KONSUMATORËT TANË ?

KONSUMATORËT E KONSUMIT TË GJËRË.

KONSUMATORËT INDUSTRIAL.

KONSUMATORËT INSTITUCIONAL

- ÇKA BLEHET ?
- SA BLEHET ?
- KUSH BLENË ?
- KU BLEHET ?
- SI BLEHET ?
- KUR BLEHET ?
- **PSE BLEHET...???**

SJELLJA / REAGIMI I KONSUMATORIT ??

5.

Strategji Marketingu

Analiza e Konsumatorëve

Sjellja Konsumatore

V E N D I M M A R R J A

**MJEDISI
I
BIZNESIT**

Stimulimet :

1. 4P

2. PESTELI

**MENDJA
E
BLERËSIT**

?

• **KARAKTERIST.
E BLERËSIT ?**

• **PROCESI I
BLERJES ?**

- **ÇKA BLEHET ?**
- **SA BLEHET ?**
- **KUSH BLENË ?**
- **KU BLEHET ?**
- **SI BLEHET ?**
- **KUR BLEHET ?**
- **PSE BLEHET...???**

B

L

E

R

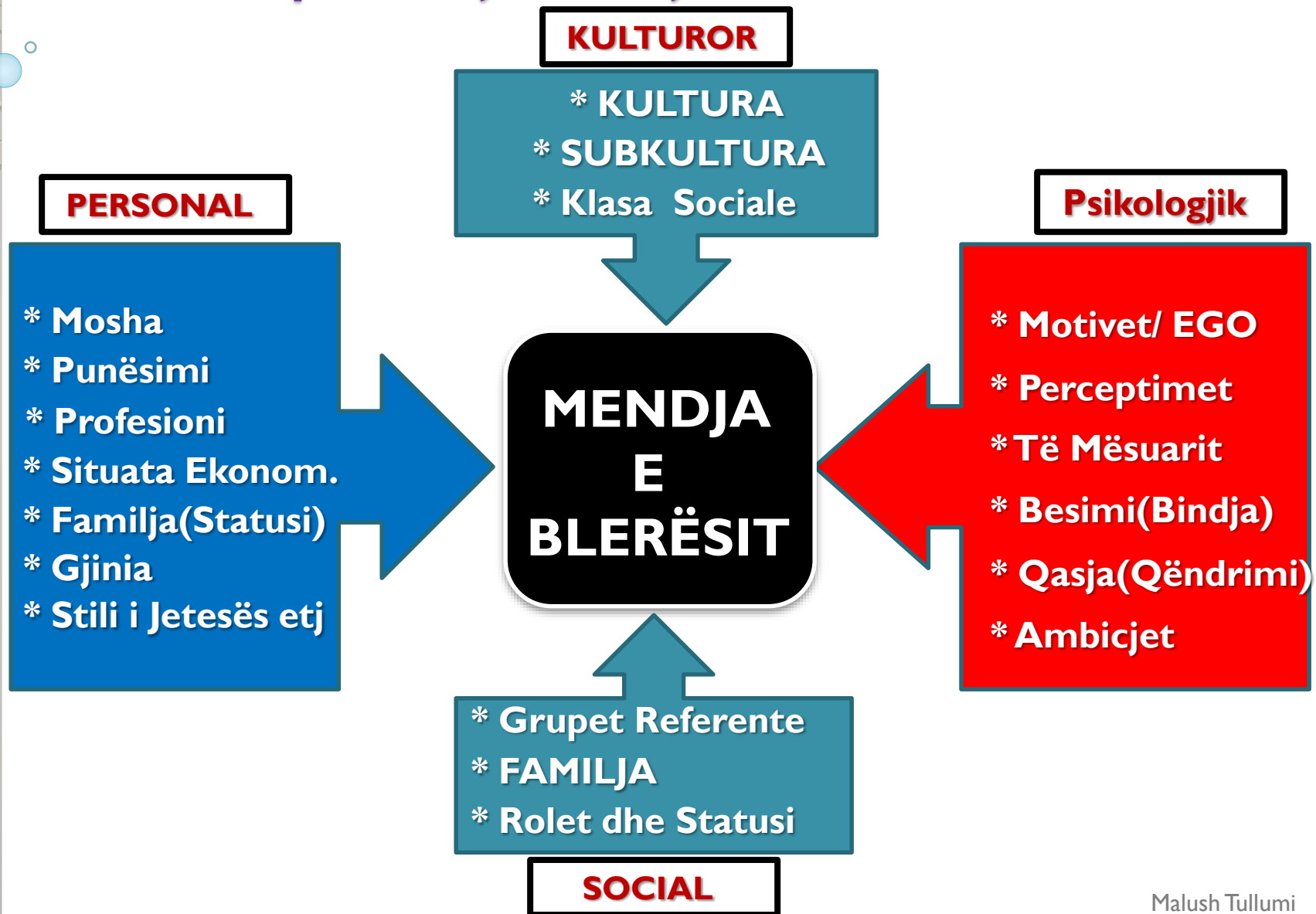
J

A

5.

Strategji Marketingu

Faktorët që ndikojnë në Sjellet e Konsumatorëve



Strategji Marketingu

Procesi i blerjës



5.

Strategji Marketingu

Akterët e Procesit të blerjës



Strategji Marketingu

Krijimi i Marrëdhajeve afatgjata me Konsumatorët

Menaxhimi i Marrëdhënjeve me Konsumatorin është *Proces Ndërtimit dhe Mbajtjes (ruajtjes) së Marrëdhajeve Profitabile me Konsumatorin duke i Liferuar Vlera dhe Kënaqësi Superiore.*

Vlera e Perceptuar nga Konsumatori është *Ndryshimi (diferenca) në mes të Vlerës Totale të Konsumatorit dhe Kostos totale të Konsumatorit.*

Kënaqësia e Konsumatorit është *ndjenja se në çfar mase Performanca e Produktit i ka përmbushur Pritjet e Konsumatorit.*

Strategji Marketingu

Krijimi i Marrëdhajeve afatgjata me Konsumatorët

Marja e Vlerës nga Konsumatori

1. Vlera Jetësore e Konsumatorit

(Krijimi dhe Mbajtja e Konsumatorit Lojal - Besnik)

2. Rritja e Hises Konsumatore (Ofrimi i Varieteteve të ndryshme të Produkteve për Konsumatorët Ekzistues)

5.

Strategji Marketingu

Krijimi i Marrëdhajeve afatgjata me Konsumatorët

PYETJE

?