

Istraživanje tržišta

značaj, koristi i alati



Ivan Štefanić, Ana Nikšić, Iva Buljubašić

PODUZETNIČKI PRIRUČNIK

**ISTRAŽIVANJE TRŽIŠTA
ZNAČAJ, KORISTI I ALATI**



Osijek, ožujak 2012.

Izdavač: Tera Tehnopolis d.o.o.
Trg Ljudevita Gaja 6, 31000 Osijek
Telefon: 385 - (0)31 - 251 000
Fax: 385 - (0)31 - 251 005
e-mail: ured@tera.hr
<http://www.tera.hr>

Glavni urednik: prof.dr.sc. Ivan Štefanić

Uredništvo: prof.dr.sc. Ivan Štefanić
Ana Nikšić, univ.spec.oec.
Iva Buljubašić, univ.bacc.oec.

Tehnički urednik: Ivan Grnja, univ.bacc.phys.

Tisak: Tiskara *Soldo*

Naklada: 500 primjeraka

CIP zapis dostupan u računalnome katalogu
Nacionalne i sveučilišne knjižnice u
Zagrebu pod brojem 799831

ŠTEFANIĆ, Ivan
Istraživanje tržišta - Značaj, koristi i alati /
Ivan Štefanić. - Osijek :
Tera Tehnopolis d.o.o., 2012.

ISBN 978-953-57000-2-9

SADRŽAJ

PREGOVOR.....	5
1. MARKETING	
1.1 MARKETING KONCEPT.....	7
1.1.1 FAZE U RAZVOJU KONCEPCIJE MARKETINGA.....	9
1.2 PORTEROV MODEL DIJAMANTA.....	11
1.3 INTERNI I EKSTERNI ČINITELJI VAŽNI ZA DONOŠENJE MARKETING ODLUKA.....	13
1.3.1 EKSTERNI ČINITELJI.....	13
1.3.2 INTERNI ČINITELJI.....	14
1.4 KOMPONENTE PROIZVODA I PRODUKT MIX.....	16
1.5 MARKETING MIX.....	19
1.6 GUERILLA (GERILA) MARKETING.....	24
1.6.1 RAZLIKA IZMEĐU TRADICIONALNOG I GERILSKOG MARKETINGA.....	24
1.6.2 STVARANJE PLANA GERILSKOG MARKETINGA.....	25
1.6.3 ALATI GERILSKOG MARKETINGA.....	26
1.7 UPRAVLJANJE ODNOSIMA S POTROŠAČIMA (CRM).....	28
1.7.1 TEHNIČKE PRETPOSTAVKE CRM-A.....	29
1.7.2 PROVEDBA UPRAVLJANJA ODNOSIMA S POTROŠAČIMA.....	29
1.8 MARKETING TEMELJEN NA DRUŠTVENIM MREŽAMA.....	31
2. ISTRAŽIVANJE TRŽIŠTA – ZNAČAJ, KORISTI, ALATI	
2.1 ISTRAŽIVANJE TRŽIŠTA.....	33
2.2 DEFINIRANJE PROBLEMA I CILJA ISTRAŽIVANJA.....	35
2.3 PRIKUPLJANJE I VREDNOVANJE PODATAKA.....	37
2.4 DEMOGRAFSKI, SOCIJALNI I PSIHOLOŠKI PROFILI KUPCA.....	38
2.5 SEGMENTIRANJE TRŽIŠTA I POZICIONIRANJE NA TRŽIŠTU.....	42
2.6 MARKETING INFORMACIJSKI SUSTAV.....	45
2.6.1 ZADAĆA MIS-A.....	47
3. MARKETING PLAN.....	48
4. TKO MI MOŽE POMOĆI?	
4.1 EUROPSKA PODUZETNIČKA MREŽA – EEN.....	52
4.2 POTPORNE INSTITUCIJE.....	54
PRIVITCI	
P.1 ABECEDA MARKETINGA.....	57
P.2 TECHNOLOGY OFFER FORM.....	60

PREDGOVOR

Poštovani polaznici izobrazbe u okviru projekta InECO,

Vječito se postavlja pitanje ima li perspektive ili je nema. Kada se provode sustavne promjene, kao što je slučaj s gospodarskom i političkom tranzicijom u Hrvatskoj, moguć je rast nezaposlenosti. To znači da veliki broj ljudi mora promijeniti poslodavca, koji sada više nije u javnom, već u privatnom sektoru. Sasvim je jasno da zaposlenost ovisi o brzini rasta privatnog sektora. Činitelji koji određuju brzinu tog rasta su poduzetničke sposobnosti sadašnjih i budućih poduzetnika i pripremljenost i kompetencije potpornih institucija.

Uviđajući bit problema, Uprava grada Vukovara razvija poduzetništvo uz financijsku potporu Europske unije projektom „Inovativno umrežavanje i gospodarska suradnja područja gradova Tuzle i Vukovara“ (InECO). Predviđene su mjere za početno, malo i srednje poduzetništvo putem gospodarske suradnje tvrtki s područja grada Vukovara s tvrtkama s područja grada Tuzle. Sve to u sklopu prekogranične suradnje BiH i Hrvatske.

Jedna od mjera iz Projekta jest praktično učenje poslovanja. Organizira se deset treninga za poduzetničko poslovanje. To omogućuje i početak i poboljšanje poslovanja. Posebno je značajan početak poslovanja, jer nakon završetka treninga, sudionik nije prepušten sam sebi, nego nastavlja svoj poslovni put u poduzetnički inkubator u Vukovaru koji je povezan sa snažnim razvojnim centrima u regiji i Europskoj uniji. Sve to zajedno ima za cilj jačanje gospodarstva i osobnog digniteta. Važno je podići razinu znanja i približiti se visokim europskim standardima, jer to je motor gospodarskog razvoja. Perspektive sigurno ima uz pomoć promijenjenog pristupa problemu.

Slavko Mirnić, voditelj projekta InECO & Dragan Njegić, pročelnik
Upravnog odjela za gospodarstvo, EU projekte i međunarodnu suradnju

Poštovani čitatelji,

Priručnik koji čitate izvorno je namijenjen polaznicima poduzetničke izobrazbe projekta InEco, te je kao takav posebno prilagođen njihovim potrebama. No njegova primjena univerzalnija i kao priručnik za poduzetnika početnika namijenjen je svima koji se odlučuju na poduzetničku karijeru. Pred vama je treća od pet knjiga koji TERATEHNOPOLIS d.o.o. priprema za projekt InEco. Svaka knjiga pokriva bitan aspekt poduzetništva i može se koristiti samostalno. Ukoliko sudjelujete u svim modulima izobrazbe i koristite svih 10 priručnika, učinak je daleko bolji, a to je ujedno i moja preporuka. Odvojite dovoljno vremena i ostanite s nama do kraja izobrazbe.

Poduzetnici nemaju vremena za stjecanje formalnog obrazovanja koje im možda neće trebati ili nije bitno za njihov posao. Upravo zato je ovaj program izobrazbe kreiran na rješavanje problema i učenje kroz praksu. Ključni dio programa predstavlja izrada potpuno razvijenog poslovnog plana koji priprema svaki polaznik za odabranu poslovnu ideju. Kroz 10 modula, prikupljamo potrebite podatke, projektiramo tehnologiju i organizaciju poslovanja, pripremamo marketing i financijski plan, te ih ugrađujemo u poslovni plan. Tijekom izobrazbe koristimo, poslovne igre i simulacije, pripremamo samostalne i timske projektne zadatke, bolje upoznajemo druge sudionike, te u konačnici stječemo bitno znanje i iskustvo potrebno za pokretanje i uspješno vođenje poslovanja.

Neovisno o tome, hoćete li odluku o pokretanju posla donijeti tijekom izobrazbe ili ćete tu odluku odgoditi na neko vrijeme, vodite računa o onome što smo obradili tijekom izobrazbe. Iskoristite šansu i pri tome budite oprezni. Ukoliko budete trebali pomoć, možete računati na potporu TERATEHNOPOLIS d.o.o., no nemojte komunikaciju s nama ograničiti samo na to. Bit će nam drago doznati o Vašim poslovnim uspjesima, novim proizvodima i zadovoljnim kupcima. Na samom kraju, važno je reći i ono o čemu mnogi konzultanti nerado pričaju. Jednako važnu pomoć pružili smo i svima onima koje smo odgovorili od pokretanja posla koji nije primjeren postojećem okruženju ili nije dovoljno dobro pripremljen. Takvim poduzetnicima preporučujem dodatnu pripremu i pokretanje posla kad se za to steknu potrebite uvjeti.

Prof.dr.sc. Ivan Štefanić, direktor TERATEHNOPOLIS d.o.o.



This publication was produced with the financial assistance of the European Union. The contents of this document are the responsibility of the City of Vukovar and do not necessarily reflect the positions of the European Union.



Ova publikacija nastala je uz financijsku potporu Europske unije. Za sadržaj je odgovoran Grad Vukovar i isti ne odražava nužno stavove Europske unije.

