



## SEMINAR

### SEGMENTACIJA TRŽIŠTA I PRILAGOĐAVANJE PROIZVODA / USLUGA ODABRANOM SEGENTU

Segmentacija predstavlja provođenje aktivnosti kojima se kupci/korisnici dijele u homogene skupine te se potom svi elementi marketinškog miksa prilagođavaju različitim željama i potrebama kupaca/korisnika pojedinih skupina. Prilagođavanje proizvoda i usluga pojedinačnim skupinama kupaca/korisnika ili čak pojedinačnim kupcima/korisnicima omogućuje ostvarenje više razine zadovoljstva kupaca/korisnika budući da prilagođeni proizvod ili usluga na najbolji način zadovoljava individualnu želju ili potrebu. Zadovoljstvo kupaca/korisnika predstavlja najvažniji marketinški cilj, a samo ostvarenje visoke razine zadovoljstva kupaca/korisnika omogućuje poduzeću uspješno poslovanje te dugoročni opstanak na tržištu.

#### Kome je seminar namijenjen?

Seminar je namijenjen svima koji žele povećati zadovoljstvo svojih kupaca/korisnika bez obzira radi li se o profitnim ili neprofitnim organizacijama tj. vlasnicima poduzeća, zaposlenima u odjelima marketinga, prodaje, ljudskih resursa, zaposlenicima koji stvaraju i pružaju usluge.

#### Što polaznik dobiva?

Polaznici dobivaju objašnjenje da svi kupci/korisnici nisu jednaki tj. da se kupci/korisnici međusobno razlikuju te da žele proizvode i usluge prilagođenim njihovim individualnim željama i potrebama. Radionica će polaznicima pružiti informacije o načinima podjele tržišta na segmente te znanja koja se odnose na prilagođavanje proizvoda ili usluge pojedinačnom kupcu/korisniku.

## **Program seminara:**

---

- Važnost zadovoljstva kupaca/korisnika
- Kupci/korisnici kao ključni element uspješnosti poslovanja
- Što je segment, a što segmentacija
- Ekonomski razlozi segmentacije
- Klasični i moderni kriteriji segmentacije
- Praktična vježba: Pozicioniranje proizvoda/usluge
- Prikupljanje podataka nužnih za segmentaciju
- Praktična vježba: Definiranje kriterija za pripadanje pojedinačnom segmentu te opis ponašanja pripadnika pojedinih segmenata
- Pojam i značaj upravljanja odnosima sa korisnicima
- Povezanost segmentacije i upravljanja odnosa sa korisnicima
- Prilagođavanje proizvoda i usluga pojedinačnim kupcima/korisnicima

## **Trajanje seminara:**

---

Seminar „Segmentacija tržišta i prilagođavanje proizvoda / usluga u odabranom segmentu“ je jednodnevni seminar u trajanju od 6 školskih sati.

## **Informacije o predavaču**

Seminar će voditi dr.sc. Dražen Alerić viši asistent na Katedri za marketing Odjela za ekonomiju i turizam “Dr. Mijo Mirković” u Puli, Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli. Na OET-u je zaposlen 12 godina te je asistent na marketinškim kolegijima: Marketing, Marketing proizvoda i inovacija, Ponašanje kupaca, E-marketing, Upravljanje odnosima sa korisnicima - CRM, a radio je i na kolegijima Management tržišnih komunikacija te Istraživanje tržišta. Magistrirao je sa temom iz područja upravljanja odnosa sa korisnicima (Utjecaj upravljanja odnosima sa korisnicima na razinu konkurentnosti usluga kod hrvatskih davatelja usluga), a doktorirao sa temom iz područja zadovoljstva korisnika (Dimenzije ukupnog zadovoljstva korisnika usluga banaka na hrvatskom bankarskom tržištu).

Osim rada na Sveučilištu radio je u Istarskoj banci te u Otvorenom učilištu Pula. Održao je brojna predavanja marketinške tematike u raznim institucijama koje se bave edukacijom (otvorena učilišta, IDA) te je uspješno pohađao osposobljavanje psihološko-pedagoškog obrazovanja nastavnika.