

КОТЛЕР

ФИЛИП

# МАРКЕТИНГ ОТ А ДО Я

80 концепций, которые должен знать  
каждый менеджер



альпина  
публшер  
бизнес

# Содержание

Предисловие .....	9
Введение .....	11
Активы и ресурсы маркетинга .....	16
Аутсорсинг .....	17
Бренды.....	19
Возможности .....	28
Гарантии .....	30
Дизайн.....	32
Дифференциация .....	34
Изменения .....	37
Имидж и эмоциональный маркетинг .....	39
Инновации.....	40
Инструментарий маркетинга.....	43
Интернет и электронный бизнес.....	47
Информация и аналитика .....	50
Исполнение и контроль .....	53
Качество.....	56
Компании.....	57

Конкурентные преимущества .....	60
Конкуренты .....	61
Консультанты .....	63
Контрольные показатели .....	64
Корпоративный брендинг.....	67
Креативность.....	68
Лидерство.....	72
Лояльность.....	75
Маркетинг B2B.....	78
Маркетинг впечатлений .....	79
Маркетинг отношений.....	80
Маркетинг отношений и новые маркетинговые инструменты.....	82
Маркетинг по базам данных .....	83
Маркетинг при спаде .....	86
Маркетинговые исследования .....	89
Маркетинговые коммуникации и продвижение .....	93
Маркетинговые планы .....	95
Маркетинговые роли и навыки .....	98
Международный маркетинг .....	100
Менеджмент .....	104
Миссия .....	106
Нематериальные активы .....	108

Неформальные коммуникации .....	109
Организации .....	111
Ориентация на клиента .....	112
Отношения между маркетингом и другими отделами .....	114
Позиционирование .....	119
Поставщики .....	122
Потребители .....	123
Потребности .....	128
Предпринимательство .....	130
Прибыли .....	131
Прогнозы и будущее .....	134
Продажи .....	136
Продукт .....	139
Прямые рассылки .....	142
Разработка новых продуктов .....	143
Распределение и каналы распределения .....	144
Реклама .....	148
Розничные продавцы .....	156
Рынки .....	159
Связи с общественностью .....	161
Сегментация .....	163
Сервис .....	165
Сотрудники .....	166

Спонсорство .....	170
Средства массовой информации .....	172
Стимулирование сбыта .....	173
Стратегии развития .....	176
Стратегия .....	180
Телемаркетинг и контакт-центры.....	184
Тенденции в маркетинговом мышлении и практике.....	185
Технологии .....	187
Торговый персонал.....	188
Удовлетворенность клиента .....	191
Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM).....	193
Успехи и неудачи .....	195
Финансовый маркетинг .....	197
Фокусирование и определение ниши .....	199
Целевые рынки .....	201
Цели и задачи.....	202
Цена.....	204
Ценность .....	205
Этика маркетинга .....	208
Яркость.....	210