

MARKETING



CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ MARKETING



Marketing - Chìa khoá thành công trong kinh tế thị trường

Nội dung chính chương 1





● Customer lifetime value: To keep customers coming back, Stew Leonard's has created the "Disneyland of Dairy Stores." Rule #1—The customer is always right. Rule #2—If the customer is ever wrong, reread Rule #1.

Điều 1: Khách hàng luôn luôn đúng
Điều 2: Nếu khách hàng sai hãy xem lại điều 1

1. Tổng quan về marketing

a, Sự ra đời và phát triển của marketing

- ✧ Marketing gắn liền với trao đổi hàng hoá
- ✧ Cạnh tranh (bán, mua) càng gay gắt thì marketing càng hoàn thiện và phát triển
- ✧ Khoa học marketing hình thành vào đầu thế kỷ XX
- ✧ Ứng dụng marketing
 - ★ Marketing kinh doanh: sản phẩm và dịch vụ
 - ★ Marketing phi kinh doanh: chính phủ và tổ chức phi chính phủ, từ thiện
 - ★ Marketing công nghệ số: Internet Marketing, Mobile Marketing



1. Tổng quan về marketing

b, Khái niệm marketing

Theo nghĩa rộng:

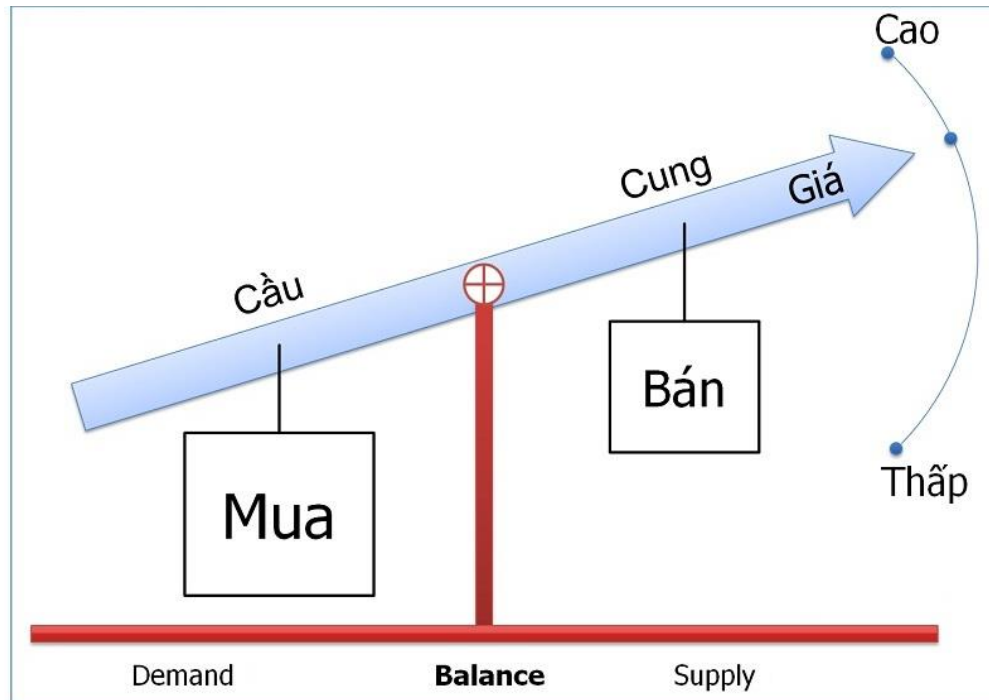
Marketing là **các hoạt động** được thiết kế để tạo ra và thúc đẩy bất kỳ sự **trao đổi** nào nhằm thỏa mãn những **nhu cầu** và **mong muốn** của con người



1. Tổng quan về marketing

b, Khái niệm marketing (với chủ thể là người bán)

“Marketing là quá trình làm việc với **thị trường** để thực hiện các cuộc **trao đổi** nhằm **thỏa mãn** những **nhu cầu** và **mong muốn** của con người”.



1. Tổng quan về marketing

c, Các thuật ngữ cốt lõi (nội hàm của marketing)



Nhu cầu
tự nhiên

*Cảm giác thiếu
hụt một cái gì đó
mà con người
cảm nhận được*

Mong
muốn

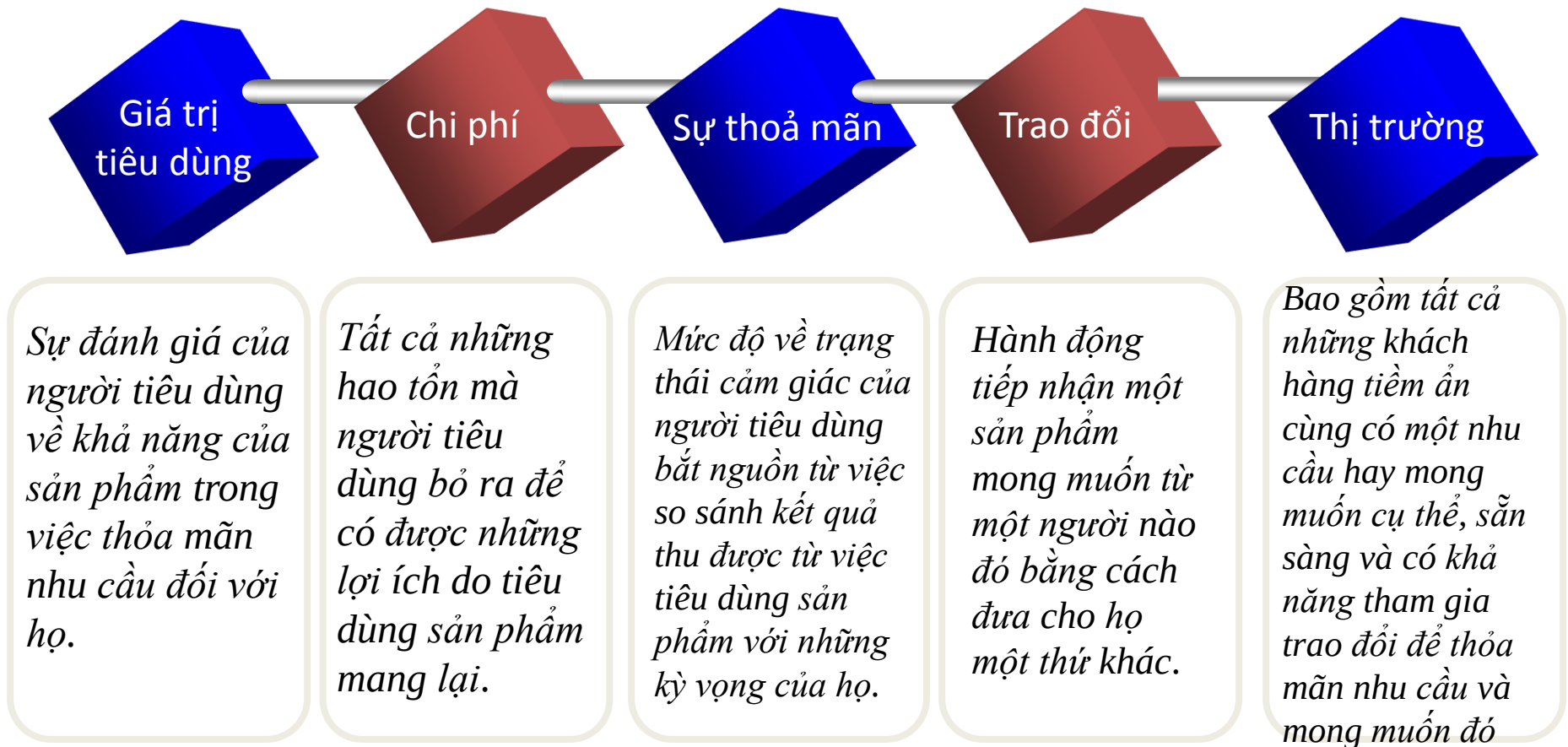
*Nhu cầu tự nhiên có
dạng đặc thù; đòi hỏi
được đáp lại bằng một
hình thức đặc thù phù
hợp với trình độ văn
hóa và tính cách cá
nhân của con người.*

Nhu cầu có
khả năng
thanh toán

*Nhu cầu tự nhiên và
mong muốn phù hợp
với khả năng mua
sắm của con người.*

1. Tổng quan về marketing

c, Các thuật ngữ cốt lõi (nội hàm của marketing)



Nếu không hiểu biết đầy đủ về các thuật ngữ trên thì không thể hiểu đúng và đầy đủ về bản chất của marketing.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

- ✧ Cho 10 ví dụ về nhu cầu
- ✧ Với mỗi nhu cầu, đưa ra 10 mong muốn tương ứng?
- ✧ Khi bạn mua 1 chiếc laptop, chi phí và giá trị tiêu dùng dành cho bạn là gì, điều gì khiến làm bạn hài lòng?



2. Vai trò của Marketing

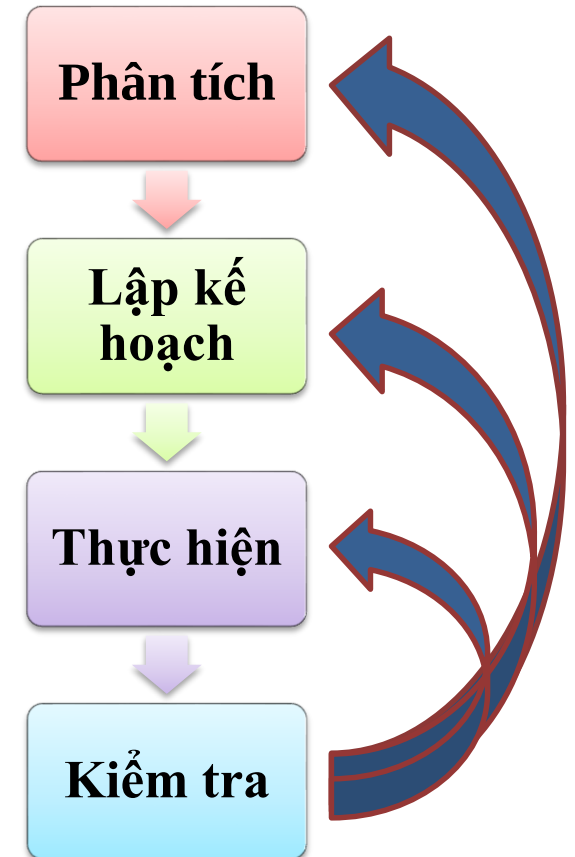
- ✧ Vai trò: Kết nối toàn bộ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp với thị trường
- ✧ Chức năng: Tạo ra khách hàng cho doanh nghiệp



3. Quản trị Marketing

Khái niệm Quản trị marketing

“Quản trị Marketing là phân tích, lập kế hoạch, thực hiện và kiểm tra việc thi hành các biện pháp nhằm thiết lập, củng cố và duy trì những cuộc trao đổi có lợi với những người mua đã được lựa chọn để đạt được những mục tiêu đã định của doanh nghiệp”.



3. Quản trị Marketing

Các quan điểm Quản trị marketing

Tập trung vào sản xuất

(Vì NTD sẽ ưa thích nhiều SP được bán rộng rãi với giá hạ).



Tập trung vào hoàn thiện sản phẩm

(Vì NTD luôn ưa thích những SP có chất lượng cao nhất, nhiều công dụng và tính năng cao nhất)



Tập trung vào bán hàng

(Vì NTD thường bảo thủ và do đó có sức ỳ, ngần ngại, chần trừ trong mua sắm hàng hóa => Thúc đẩy tiêu thụ và khuyến mại).



3. Các quan điểm quản trị Marketing

Các quan điểm Quản trị marketing

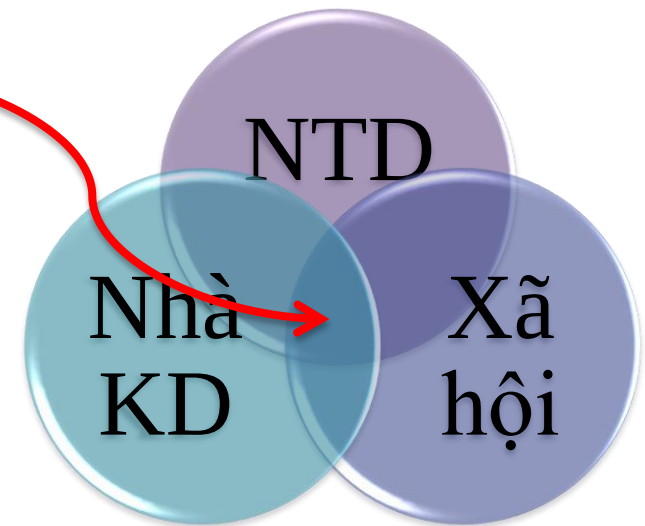
Quan điểm Marketing

- ✓ Xác định đúng nhu cầu và mong muốn của thị trường mục tiêu
- ✓ Thỏa mãn nhu cầu và mong muốn đó bằng những phương thức có ưu thế hơn so với đối thủ cạnh tranh.



Quan điểm Marketing đạo đức - xã hội

- ✓ Thỏa mãn nhu cầu mong muốn NTD
- ✓ Lợi nhuận của DN
- ✓ Lợi ích của Xã hội



Doanh nhân Hoàng Khải từng khẳng định rằng, tuy khăn lụa nhập từ Trung Quốc nhưng chất lượng vẫn là 100% lụa tơ tằm. Tuy nhiên, kết luận kiểm tra của Bộ Công Thương cho biết, một số mẫu sản phẩm của công ty không có thành phần lụa.

Không chỉ là câu chuyện ‘1 chiếc khăn 2 cái móc’, khăn lụa cao cấp của Khaisilk thậm chí không có tí lụa nào!

Soha.vn, 12/12/2017



CÂU HỎI THẢO LUẬN

- ✧ Một trong những điểm cốt lõi của marketing là “thoả mãn khách hàng tốt hơn đối thủ cạnh tranh”. Bạn hiểu điều này như thế nào?
- ✧ Phân tích một hành vi doanh nghiệp vi phạm đạo đức xã hội trên thực tế trong 3 năm gần đây?



