

## Фактор успеха в сфере маркетинга услуг – кадровая политика



В последнее время традиционный маркетинг товаров потребления превратился в маркетинг услуг. В связи с этой переменной известных 4P (Product, Price, Place, Promotion) больше не достаточно. Теперь это 5P, и одна из них – настоящий фактор успеха для малого и среднего бизнеса: кадровая политика (People).

Еще несколько лет назад маркетинг товаров потребления создавал основу всех мероприятий в области маркетинга. В настоящее время в центре внимания находится скорее долгосрочный маркетинг сферы услуг. Оптимальное маркетинговое сочетание включает все 7 следующих элементов:

- **Распространение товара (Product)** – включает такие аспекты, как оформление товара, стиль, качество, упаковка, размер, тоговый знак, планирование ассортимента, а также сервис и гарантии
- **Ценовая политика (Price)** – определение цены, скидки, бонусы, условия платежа, условия поставок и кредита
- **Оказание услуг (Place)** – местонахождение, внешний и внутренний дизайн, склад, транспортные возможности, маркетинговые каналы и посредники
- **Продвижение товара (Promotion)** – реклама, прямые продажи, стимулирование сбыта, выставки, спонсорство, мероприятия, PR
- **Кадровая политика (People)** – количество персонала, его квалификация, потребности в обучении, стимулирование сотрудников

Почему кадровая политика является таким важным фактором успеха? – Ваши сотрудники имеют первостепенное значение для Вашего предприятия! В мире малого и среднего бизнеса Ваши сотрудники – это часто единственный элемент, который отличает Ваше предприятие от предприятия конкурентов.

В принципе, социальные и экономические процессы нельзя отделить друг от друга. Если Ваши сотрудники довольны, то это несомненно окажет воздействие на Ваше предприятие: высокая производительность и более качественные услуги, творческие результаты в развитии и исследованиях, снижение производственных издержек. Это позволит Вам быстро и более эффективно реагировать на изменения рынка. Также то, что сотрудники довольны, означает снижение простоев и количества больничных.

### Как найти оптимальное маркетинговое сочетание?

Чтобы подобрать удачное сочетание маркетинговых мероприятий, необходимо четко определить 5 первых предпосылок, чтобы можно было эффективно использовать шаг номер 6:

- 1) Фокус-менеджмент
- 2) Определение бизнеса
- 3) Портфолио
- 4) Сегментирование рынка
- 5) Маркетинговая стратегия
- 6) Маркетинговые мероприятия

В дальнейшем довольные сотрудники охотно останутся работать на Вашем предприятии. Таким образом Вы избежите текучки кадров и сможете привязать высококвалифицированных сотрудников к Вашему предприятию на долгий срок.

Подробнее узнать о стратегическом развитии предприятия и планировании своих мероприятий по маркетингу Вы сможете, посетив семинар **BEITRAINING® BYB** (Building Your Business®).

### Цитата месяца:

«Маркетинг – искусство почувствовать шанс, использовать его и получить от этого выгоду».

(Филип Котлер)

QSS 1 - 01.-03.02.2010

CFS - 18./25.02.2010

LYT-BBB - 26./27.02.2010

„Организация тренинга – на высоком уровне, понравилась дружеская, ненавязчивая методика тренера. Можно отметить подробность, четкость, детализация разбираемых вопросов, доступность для представителей разных сфер деятельности. Было очень полезно разобрать и найти пути решения конкретных проблем. Большое спасибо.“

Илона Ермакова

ООО МЦОТ „ПоЕвропе“;  
участница LYT®, январь 2010



Moscow City

Россия  
119435 г. Москва  
ул. Малая Пироговская д. 5,  
офис 322  
Phone: +7 495 775-04-99  
[info@bei-training.ru](mailto:info@bei-training.ru)  
[www.bei-training.ru](http://www.bei-training.ru)

## Erfolgsfaktor im Dienstleistungsmarketing – Personalpolitik



In den letzten Jahren hat sich das traditionelle Konsumgütermarketing zum Dienstleistungsmarketing entwickelt. Mit diesem Wandel reichten die bis dahin bekannten 4P (Product, Price, Place, Promotion) nicht mehr aus. Jetzt sind es 5P und eines davon ist ein wahrer Erfolgsfaktor für KMU-Kundenunternehmen: Personalpolitik (People).

Das Konsumgütermarketing bildete bis noch vor ein paar Jahren das Herzstück sämtlicher Aktivitäten im Marketingbereich. In der jetzigen Zeit steht vielmehr das langfristig ausgerichtete Dienstleistungsmarketing im Fokus. Ein optimales Marketing-Mix umfasst alle nachfolgenden 7 Elemente:

- **Produktpolitik (Product)** – beinhaltet Aspekte wie Produktgestaltung, Stil, Qualität, Verpackung, Größe, Markenname, Sortimentplanung sowie Service und Garantien
- **Preispolitik (Price)** – Preisbestimmung, Rabatte, Boni, Zahlungs-, Lieferungs- und Kreditbedingungen
- **Distributionspolitik (Place)** – Standorte, Außen- und Innendesign, Lagerhaltung, Transportmöglichkeiten, Absatzkanäle und –mittler,
- **Kommunikationspolitik (Promotion)** – Werbung, persönlicher Verkauf, Verkaufsförderung, Messen, Sponsoring, Veranstaltungen, PR
- **Personalpolitik (People)** – Personalkapazität, Qualifizierung des Personals, Schulungsbedürfnisse, Mitarbeitermotivation

Doch warum ist Personalpolitik ein so wichtiger Erfolgsfaktor? – Ihre Mitarbeiter sind für Ihr Unternehmen von zentraler Bedeutung! In der Welt der KMUs sind Ihre Mitarbeiter oftmals das einzige Element, das Ihr Unternehmen von dem der Konkurrenz unterscheidet.

Soziale und wirtschaftliche Prozesse sind im Grunde untrennbar. Sind Ihre Mitarbeiter zufrieden, hat dies ohne Frage Auswirkungen auf Ihr Unternehmen: gesteigerte Produktivität und höhere Leistungen, kreativere Ergebnisse in Entwicklung und Forschung, sinkende Betriebskosten. Dies ermöglicht es Ihnen, schneller und effizienter auf die Veränderungen am Markt reagieren zu können. Eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit äußert sich auch in der geringen Anzahl der Fehlzeiten und Krankheitstage.

### Wie findet man den optimalen Marketing-Mix?

Um eine gelungene Mischung des Marketing-Mix zu gestalten, müssen die ersten 5 Voraussetzungen klar definiert sein, damit Schritt Nummer 6 effektiv angewendet werden kann:

- 1) Management-Fokus
- 2) Geschäftsdefinition
- 3) Portfolio-Management
- 4) Marktsegmentierung
- 5) Marketing-Strategie
- 6) Marketing-Aktivitäten

Des Weiteren werden zufriedene Mitarbeiter gerne Ihrem Unternehmen zugehörig bleiben. Somit wird Mitarbeiterfluktuation vermieden und Sie sind in der Lage, hochqualifizierte Mitarbeiter langfristig an Ihr Unternehmen zu binden.

Wenn Sie mehr über den strategischen Unternehmensaufbau und die Planung Ihrer Marketingaktivitäten erfahren möchten, das **BEITRAINING**<sup>®</sup> Seminar **BYB** (Building Your Business<sup>®</sup>) behandelt diese Themen ausführlich.

### Zitat des Monats:

„Marketing ist die Kunst Chancen aufzuspüren, sie zu entwickeln und davon zu profitieren.“

(Philip Kotler)

QSS 1 - 01.-03.02.2010

CFS - 18./25.02.2010

LYT-BBB - 26./27.02.2010

„Die Organisation des Trainings auf hohem Niveau, mir gefiel das freundliche-ungezwungene methodische Vorgehen des Trainers. Die inhaltlichen Fragen wurden klar und detailliert besprochen und wurden somit für Vertreter unterschiedlicher Branchen zugänglich gemacht. Für mich war es sehr hilfreich, konkrete Problemsituationen zu analysieren und Lösungswege zu finden. Vielen Dank.“

Ilona Jermakova

ООО „PoEvrope“;  
Teilnehmerin am LYT<sup>®</sup>, Jan 2010



Moscow City

Россия  
119435 г. Москва  
ул. Малая Пироговская д. 5,  
офис 322  
Phone: +7 495 775-04-99  
[info@bei-training.ru](mailto:info@bei-training.ru)  
[www.bei-training.ru](http://www.bei-training.ru)