

Zoom Meeting

Elena Blazhevska Tamara Jovanov Topla

# „ПРОДАЖБА И ПРОМОЦИЈА – ОФЛАЈН И ОНЛАЈН ТЕХНИКИ“

Проф. д-р Тамара Јованов Апасиева

ZMI MM DISOSKI

Zoom Meeting

Elena Blazhevska Tamara Jovanov Topla

## Од обуката за продажба и промоција ќе научите:

1. Зошто купуваат луѓето – потреби и мотиви за купување;
2. Разбирање на понудата /маркетинг миксот (4/7 П);
3. Продажба:
  - 3.1. Продажен процес;
  - 3.2. Улогата и однесувањето на продажниот персонал;
  - 3.3. Решавање на поплаките на потрошувачите;
  - 3.4. Постпродажен процес – собирање и анализа на фидбек од потрошувачите.
4. Промоција:
  - 4.1. Промотивен микс
  - 4.2. Промотивни канали
  - 4.3. Промоција – содржина и продажна инка

ZMI MM DISOSKI



## Потреби и мотиви на потрошувачот при купување

### Маслова хиерархија на потреби

(Потреба/желба – Мотив – Акција – Ментално или физичко олеснување)

**Самоактуелизација**  
(убавина, уникатност, перфекција, живот, исполнетост, богатство, игривост, самодоволност, успех...)

**Почит**

**Љубов и припадност**

**Безбедност**

**Физиолошки**



## Процес на носење одлука за купување на потрошувачите



**Интерни и екстерни фактори/сетилата**





Elena Blazhevska



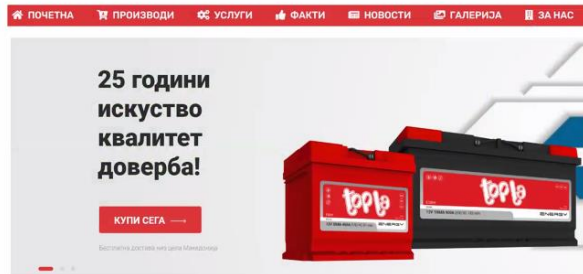
Tamara Jovanov



Topla

## Причини за купување поврзани со услугата?

- Размислете кои рационални и емоционални причини се поврзани со купувањето на овие услуги кои би го мотивирале потрошувачот на одлука за купување.



- Рационалните причини** (цена, квалитет, одржување, сведочења од потрошувачи, заштеда, функционалност)
- Емоционалните причини** (мир, спокој, безбедност, љубов, грижа, припадност, страв)



Leave