



# Innri markaðssetning

FRÍÐRIK LARSEN

## Samskipti við aðrar deildir

Allar deildir ættu að vinna saman að heildarmarkmiði fyrirtækis en það er ekki alltaf. Í raunveruleikanum er oft óæskileg samkeppni á milli deilda og á milli þeirra ríkir vantraust.



- Rétt eins og aðrar markaðsaðgerðir, þá er innri markaðssetning unnin með öðrum aðgerðum fyrirtækja
  - Þjónusta og innri markaðssetning eru skyldir þættir



# Þjónusta og innri markaðssetning

- Viðskiptavinir dæma gæði þjónustu meðfram öllum snertiflötum við fyrirtæki/vöru
- Þjónusta er óaðskiljanlegur þáttur tengdur vörum, vörumerkjum og fyrirtækjum
- Léleg og óstöðug þjónusta hindrar fyrirtæki í að ná settum markmiðum
- Þjónusta við viðskiptavini (ytri markaðssetning) er stutt með þjónustu við starfsfólk (innri markaðssetning)



- Stefnunmarkandi áætlun þjónustu við viðskiptavinum í samræmi við:

- Þarfir og væntingar viðskiptavina
- Staðfærslu og markaðslega stefnu
- Markaðsráðanna
- Auðlindir og styrkleika fyrirtækis eða skipulagsheildar

## Þjónustustjórnun

### Áætlun um þjónustustjórnun

- Laða að nýja viðskiptavinum
- Halda viðskiptavinum
- Byggja upp ímynd sem stuðlar að samkeppnisforskoti
- Ná markmiðum

### Áætlun um innri markaðssetningu

- Einbeita sér að viðskiptavinum
- Byggja upp þekkingu starfsmanna
- Styðja við samvinnu og skuldbindingu
- Efla stolt á vel unnu verki



Friðrik Larsen

## Skilgreining á innri markaðssetningu:

- Vandlega samhæfðar reglur og aðgerðir hannaðar til að byggja upp innri sambönd starfsmanna sem og styrkja og umbuna innri trúfestu við gott markaðsstarf og góða þjónustu við viðskiptavini



## Innri markaðssetning

- Fyrirtæki geta haft fyrirmyndar markaðsdeild en samt fengið falleinkunn fyrir markaðssetningu
- Þegar allir innan fyrirtækis vita að þeirra starf er að finna viðskiptavini og að þjóna og uppfylla þörfum viðskiptavina er hægt að ná betri árangri
- Fyrirtæki gætu einbeitt sér að ferlum fremur en deildum til að þjónusta viðskiptavini



## Og aðeins nánar

- Innri markaðssetning er notuð til að:
  - Brýna starfsmenn í að viðskiptavinurinn skiptir máli
  - Byggja upp, og viðhalda, vitneskju starfsmanna á að tilgangi og markmiðum markaðsfærslu sem og þörfum viðskiptavina
  - Hvetja alla starfsmenn til að vinna eftir settri áætlun
  - Ýta undir stolt starfsmanna á sjálfum sér og vinnustað
    - Hvorutveggja eykur afköst og vellíðan




# Stefnumarkandi áætlun innri markaðssetningar

- Seta viðmið/staðla að góðri frammistöðu í innleiðingu innri markaðssetningar
- Örva opin tjáskipti til að styrkja og styðja við ábyrgð skuldbindingu starfsmanna
- Fá alla með og styrkja þá sem sýna hollustu
- Fylgjast með og verðlauna góða frammistöðu
- Ráða starfsmenn með jákvætt viðmót og hugarfar og þjálf þá til að viðhalda því

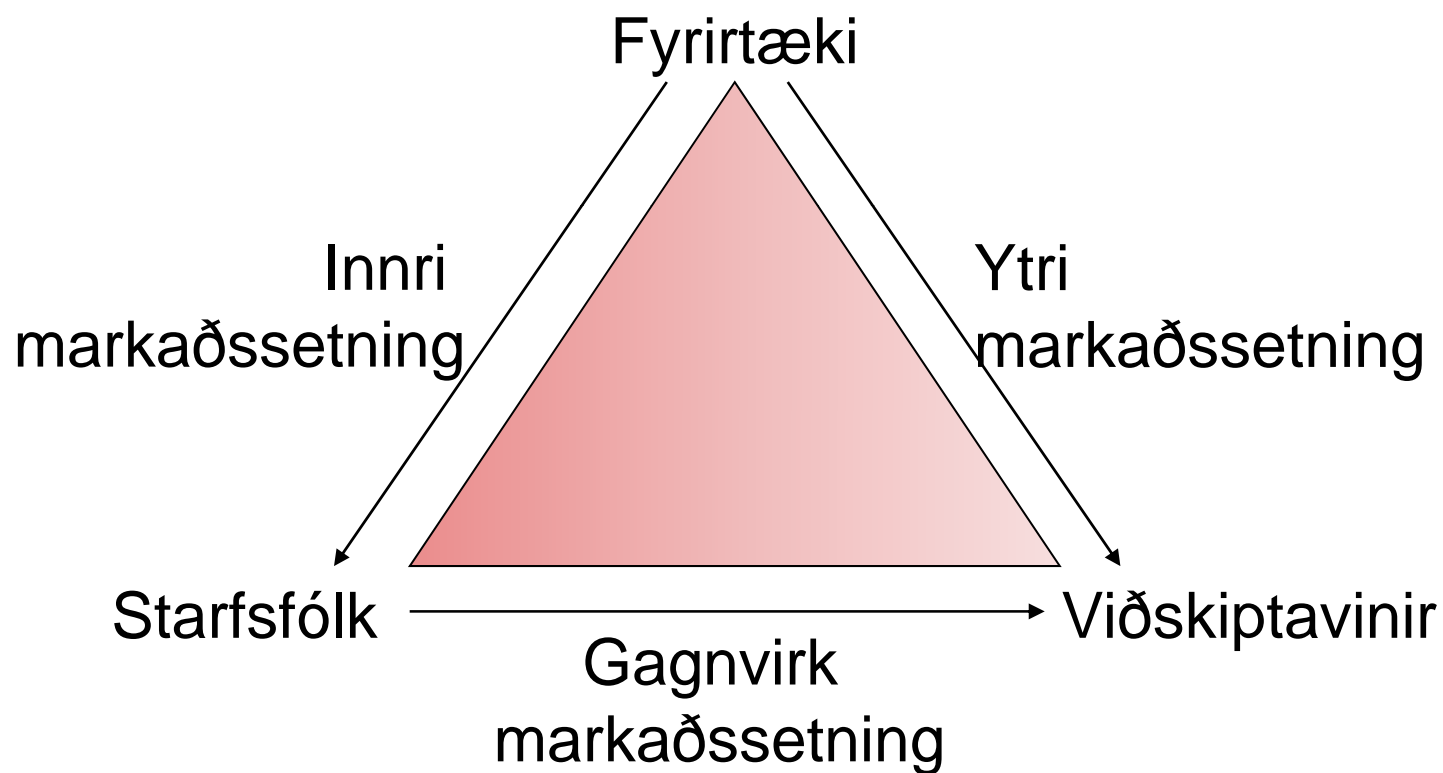


# Jack Welch grid: Árangur gengt gildum

|                                |     |              |   |
|--------------------------------|-----|--------------|---|
| Lifir hann/hún eftir gildunum? | Já  | Hjálp        |  |
|                                | Nei | Ekki samleið | Hættulegur (til lengdar)  |
|                                |     | Nei          | Já  |

Nást markmið um árangur?

# Þrjár gerðir markaðssetningar



# Þjónustugæðalíkan

