

## Obsah

### Úvod

#### 1. Plánování, příprava a výkon?

otázky .....	1
odpovědi .....	4
Plánování .....	4
Příprava .....	16
Výkon .....	21

#### 2. Direct marketing

otázky .....	29
odpovědi .....	34
Úvod .....	34
Telemarketing .....	35
Poštovní objednávka .....	50
Databázový marketing .....	58
Používání agentury .....	74

#### 3. Reklamní pošta

otázky .....	77
odpovědi .....	80
Techniky .....	80
Názory na reklamní poštu .....	84
Co o vás říká reklama? .....	87
Kdo dostává reklamu? .....	92
Jak přimějete zákazníka, aby otevřel obálku? .....	94
Možnosti odpovědi .....	98
Míra odpovědí .....	102
Business to business .....	106
Testování a hodnocení .....	111

#### 4. Inzerce

otázky .....	115
odpovědi .....	119
Použití odlišných médií .....	119
TV reklama .....	125
Rozhlasová reklama .....	129
Tisková reklama .....	133
Reklama ke dveřím .....	138
Dárky zdarma .....	140
Testovací inzeráty .....	140
Zdůvodnění výdajů za inzerci .....	142
Obsah .....	143
Používání reklamních agentur .....	145

#### 5. Prodej zboží

otázky .....	147
odpovědi .....	152
Zákazníci a konkurence .....	152
Licence .....	158
Vývoz .....	165
Prezentace .....	185

#### 6. Péče o zákazníka

otázky .....	187
odpovědi .....	190
Řízení péče o zákazníka .....	190
Kontakt se zákazníkem .....	195
Standardy služby .....	205
Stížnosti .....	207
Vztahy .....	213

#### 7. Vytváření správné image

otázky .....	217
odpovědi .....	221
Vztahy s médii .....	227
Vztahy s veřejností .....	236
Zvýšení prodeje .....	240
Design, tisk a psané slovo .....	245

#### Příloha 1 – Jak číst statistiku

#### Rejstřík