



目的: マーケティングを実践するためのキリの情報が知りたい! @sanada 3730



高まるCRMの重要性

企業が顧客との関係とより深めるための取り組み

P144

Customer Relationship Management

いかに1人1人の顧客に寄り添えるか



いちばんやさしいマーケティングの教本
中野崇士著

適切な目標設定

P122

に欠かせないKGIとKPI

KGI = Key Goal Indicator

KPI = Key Performance Indicator

P110

ブランドとは「顧客視点の差別化」

バネフィットでニーズを満たす

P30

ブランドカ

顧客の中に残っている、商品やサービスに関する知識、経験、イメージ、感情などの総和

顧客から特に何も想起されない商品

ブランドカがない

私たちが何かを購入する際は自身で抱えているニーズと商品が提供しているバネフィットを適に充足させている商品が提供する価値

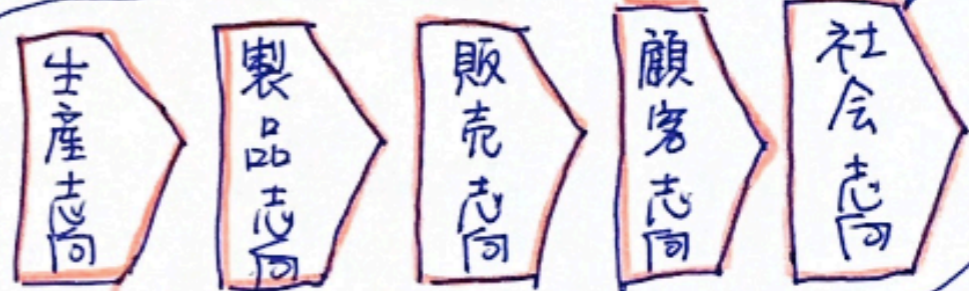
P14 マーケティングの定義

世の中の価値感やニーズをとらえ、売れる商品と売れる仕組みをつくること

リサーチや商品の企画や開発、店舗や広告を活用したコミュニケーションなどを総合した活動が「マーケティング」

P18 顧客志向から社会志向へ

需要創造



P20 マーケティングを実践する4つのステップ

