

# Маркетинг от А до Я

80 концепций,  
которые должен  
знать каждый  
менеджер

Филип Котлер

 альпіна  
ПАБЛІШЕР

бізнес

УДК 339.1  
К73

Переводчики Т. В. Виноградова, А. А. Чех, Л. Л. Царук

Редактор М. Суханова

Котлер Ф.

К73 Маркетинг от А до Я: 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер / Филип Котлер ; Пер. с англ. — К.: Альпина Паблишер, 2020. — 242 с.

ISBN 978-617-7858-10-1

Эта книга всемирно известного специалиста в области маркетинга Филипа Котлера стала настольной для миллионов руководителей и специалистов по маркетингу. В ней в сжатой и понятной форме изложены 80 концепций эффективного маркетинга, наиболее важных для успеха компаний в современных условиях. Эта книга дает наилучшее представление как о классических инструментах маркетинга, которые прошли испытание временем, так и о новых инновационных разработках, которые стали использоваться только в последние годы.

Книга обязательна к прочтению бизнесменам, менеджерам отдела маркетинга всех уровней, а также студентам.

УДК 339.1



ISBN 978-617-7858-10-1

784849

Всі права захищені. Жодна частина цієї книги не може бути відтворена в якій би то не було формі і якими б то не було засобами, включно з розміщенням в мережі інтернет і в корпоративних мережах, а також запис у пам'яті ЕОМ, для приватного або публічного використання, без письмового дозволу власника авторських прав.

© Philip Kotler, 2003

© Издание на русском языке,  
перевод, оформление.

ООО «Альпина Паблишер», 2019

© ТОВ «Альпіна Паблішер», 2020

# Содержание

Предисловие.....	9
Введение .....	11
Активы и ресурсы маркетинга.....	16
Аутсорсинг.....	17
Бренды .....	19
Возможности.....	29
Гарантии .....	31
Дизайн.....	33
Дифференциация.....	35
Изменения.....	39
Имидж и эмоциональный маркетинг.....	41
Инновации.....	43
Инструментарий маркетинга.....	47
Интернет и электронный бизнес.....	51
Информация и аналитика .....	55
Исполнение и контроль .....	59
Качество .....	62
Компании .....	63
Конкурентные преимущества .....	66
Конкуренты .....	68
Консультанты.....	70

Контрольные показатели .....	72
Корпоративный брендинг .....	75
Креативность .....	76
Лидерство.....	80
Лояльность.....	83
Маркетинг B2B .....	86
Маркетинг впечатлений .....	87
Маркетинг отношений .....	88
Маркетинг отношений и новые маркетинговые инструменты.....	90
Маркетинг по базам данных.....	92
Маркетинг при спаде .....	96
Маркетинговые исследования.....	99
Маркетинговые коммуникации и продвижение .....	104
Маркетинговые планы.....	106
Маркетинговые роли и навыки.....	110
Международный маркетинг.....	112
Менеджмент .....	117
Миссия.....	119
Нематериальные активы.....	121
Неформальные коммуникации .....	122
Организации .....	125
Ориентация на клиента.....	126
Отношения между маркетингом и другими отделами .....	129
Позиционирование.....	135
Поставщики.....	139

Потребители.....	140
Потребности.....	146
Предпринимательство.....	148
Прибыли.....	149
Прогнозы и будущее.....	153
Продажи.....	155
Продукт.....	158
Прямые рассылки.....	161
Разработка новых продуктов.....	163
Распределение и каналы распределения.....	165
Реклама.....	169
Розничные продавцы.....	178
Рынки.....	181
Связи с общественностью.....	184
Сегментация.....	186
Сервис.....	188
Сотрудники.....	190
Спонсорство.....	194
Средства массовой информации.....	197
Стимулирование сбыта.....	199
Стратегии развития.....	201
Стратегия.....	206
Телемаркетинг и контакт-центры.....	211
Тенденции в маркетинговом мышлении и практике.....	213
Технологии.....	215
Торговый персонал.....	216

Удовлетворенность клиента.....	220
Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM) .....	222
Успехи и неудачи.....	225
Финансовый маркетинг.....	227
Фокусирование и определение ниши.....	229
Целевые рынки .....	232
Цели и задачи.....	233
Цена .....	235
Ценность .....	237
Этика маркетинга .....	239
Яркость .....	241