



Università degli Studi di Macerata

Corso di Marketing

Lezione 1

Concetti base di marketing

Prof. Elena Cedrola

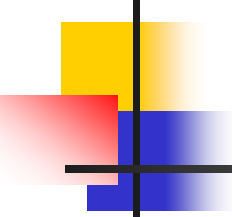
elena.cedrola@unimc.it

<http://docenti.unimc.it/docenti/elena-cedrola>

Elena Cedrola - Marketing -
Università degli Studi di Macerata

.... il luogo comune





I CONCETTI FONDAMENTALI DEL MARKETING

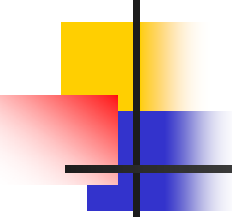
Marketing non è:

- l'arte di vendere i prodotti
- l'arte di comunicare o costruire una pubblicità

Marketing è:

- “l'arte e la scienza di scegliere i mercati e di acquisire, mantenere e aumentare i clienti tramite la creazione, la fornitura e la comunicazione al cliente di un valore”

(P. Kotler – Marketing Management, 2004)



UNA DEFINIZIONE DI MARKETING

Il marketing e' il processo sociale e manageriale mediante il quale individui o gruppi ottengono cio' di cui hanno bisogno o che desiderano tramite la creazione, l'offerta e il libero scambio di prodotti e servizi di valore.

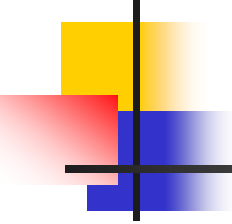
Philip Kotler, Marketing Mangement, 2004

Il marketing è il processo di management che individua, anticipa e soddisfa le esigenze dei clienti in modo efficace e redditizio.

Uk Chartered Intitute of Marketing

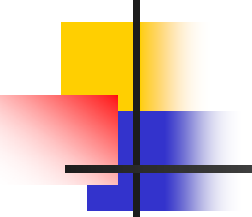
Il marketing è il processo che pianifica e realizza la progettazione, la politica dei prezzi, la promozione e la distribuzione di idee, beni e servizi volti a creare mercato e a soddisfare obiettivi di singoli individui e di organizzazioni

American Marketing Association



I CONCETTI ALLA BASE DEL MARKETING

1. BISOGNI DESIDERI E DOMANDA
2. PRODOTTI, OFFERTE E MARCHIO
3. VALORE E SODDISFAZIONE
4. SCAMBIO, TRANSAZIONE E RELAZIONI
5. MERCATI OBIETTIVO E SEGMENTAZIONE
6. OPERATORI DI MERCATO (canali, fornitori, concorrenza, ambiente)
7. PROGRAMMA DI MARKETING



1. BISOGNI, DESIDERI, DOMANDA

BISOGNI

Un bisogno si manifesta quando una necessità di base per la vita umana non è stata soddisfatta.

I bisogni sono radicati nella natura e nella condizione umana, non sono creati dalla società o dagli operatori di mercato.

DESIDERI

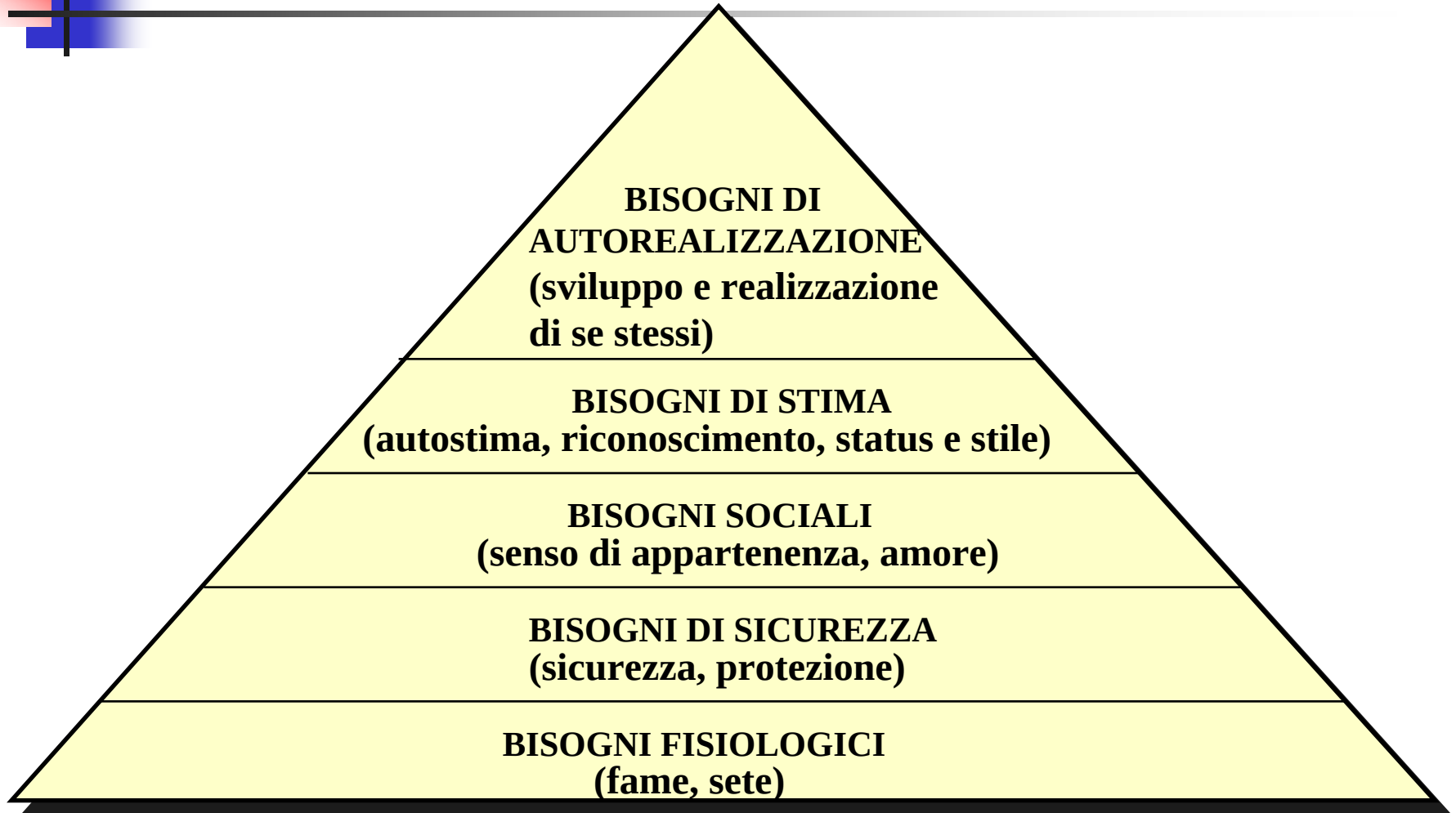
I desideri umani sono costituiti dall'individuazione di qualcosa di specifico in grado di soddisfare i bisogni più profondi.

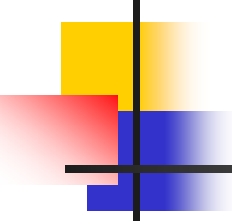
I desideri sono molteplici e continuamente influenzati e creati dalle forze che operano nella società.

DOMANDA

La domanda è costituita dal desiderio per specifici prodotti, fondato sulla capacità e sulla volontà di acquistarlo.

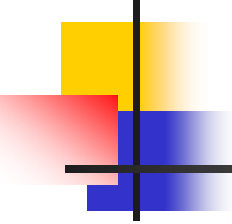
GERARCHIA DEI BISOGNI SECONDO MASLOW





I CONCETTI ALLA BASE DEL MARKETING

1. BISOGNI DESIDERI E DOMANDA
2. **PRODOTTI, OFFERTE E MARCHIO** 
3. VALORE E SODDISFAZIONE
4. SCAMBIO, TRANSAZIONE E RELAZIONI
5. MERCATI OBIETTIVO E SEGMENTAZIONE
6. OPERATORI DI MERCATO (canali, fornitori, concorrenza, ambiente)
7. PROGRAMMA DI MARKETING



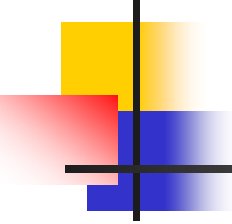
2. PRODOTTI, OFFERTE E MARCHIO

PER PRODOTTO SI INTENDE TUTTO CIO' CHE PUO' ESSERE OFFERTO A QUALCUNO PER SODDISFARE UN BISOGNO O UN DESIDERIO

- ° prodotto (bene materiale)
- ° servizio (bene immateriale)

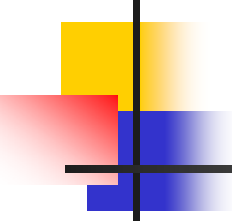
Qual è il compito dell'operatore di mercato?

Vendere i benefici o i servizi forniti dagli oggetti fisici piuttosto che limitarsi a descriverne le caratteristiche



I CONCETTI ALLA BASE DEL MARKETING

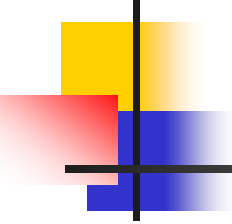
1. BISOGNI DESIDERI E DOMANDA
2. PRODOTTI, OFFERTE E MARCHIO
3. **VALORE E SODDISFAZIONE** 
4. SCAMBIO, TRANSAZIONE E RELAZIONI
5. MERCATI OBIETTIVO E SEGMENTAZIONE
6. OPERATORI DI MERCATO (canali, fornitori, concorrenza, ambiente)
7. PROGRAMMA DI MARKETING



3. VALORE E SODDISFAZIONE

**IL VALORE E' LA STIMA CHE IL
CONSUMATORE EFFETTUA
RELATIVAMENTE ALLA CAPACITA' DI UN
PRODOTTO DI SODDISFARE
DETERMINATI OBIETTIVI.**

**PRIMA DI EFFETTUARE UNA SCELTA SI
CONSIDERERA' SIA IL VALORE CHE IL
PREZZO DELLE VARIE SOLUZIONI.**



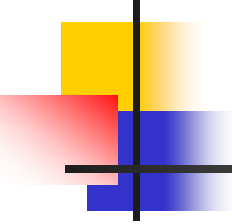
3. VALORE E SODDISFAZIONE

La triade del valore: Qualità - Servizio - Prezzo

$$\text{Valore} = \frac{\text{Benefici}}{\text{Costi}}$$

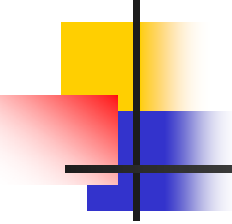
➤ Funzionali
Emotivi

➤ Monetari
Temporal
Energetici
Fisici



I CONCETTI ALLA BASE DEL MARKETING

1. BISOGNI DESIDERI E DOMANDA
2. PRODOTTI, OFFERTE E MARCHIO
3. VALORE E SODDISFAZIONE
4. **SCAMBIO, TRANSAZIONE E RELAZIONI** 
5. MERCATI OBIETTIVO E SEGMENTAZIONE
6. OPERATORI DI MERCATO (canali, fornitori, concorrenza, ambiente)
7. PROGRAMMA DI MARKETING

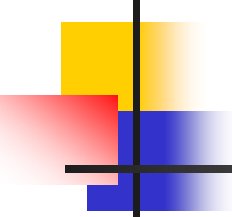


4. SCAMBIO, TRANSAZIONI E RELAZIONI

L'esistenza di bisogni, desideri e l'attribuzione di valori a determinati prodotti è condizione necessaria ma non sufficiente per definire il marketing.

Il marketing esiste quando le persone decidono di soddisfare bisogni e desideri tramite lo scambio.

LO SCAMBIO NON E' UN EVENTO, MA UN PROCESSO, IN CUI LE PARTI SONO IMPEGNATE A NEGOZIARE PER CONCLUDERE UN ACCORDO.



4. SCAMBIO, TRANSAZIONI E RELAZIONI

TRANSAZIONE

La transazione implica:

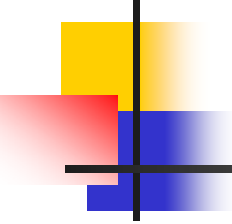
- almeno due oggetti dotati di valore
- condizioni di scambio concordate tra le parti
- tempo per il completamento della transazione
- luogo in cui si svolgono le fasi della transazione

TRANSAZIONE = / = TRASFERIMENTO

Il concetto di marketing include sia le transazioni che i trasferimenti

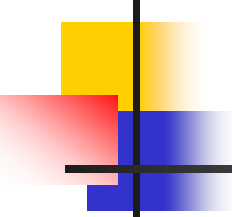
Opera secondo una logica di marketing ogni organizzazione che cerchi di conseguire un comportamento di risposta nei confronti di un'offerta.

DALLA TRANSAZIONE ALLA RELAZIONE



I CONCETTI ALLA BASE DEL MARKETING

1. BISOGNI DESIDERI E DOMANDA
2. PRODOTTI, OFFERTE E MARCHIO
3. VALORE E SODDISFAZIONE
4. SCAMBIO, TRANSAZIONE E RELAZIONI
5. **MERCATI OBIETTIVO E SEGMENTAZIONE** 
6. OPERATORI DI MERCATO (canali, fornitori, concorrenza, ambiente)
7. PROGRAMMA DI MARKETING



5. MERCATI OBIETTIVO E SEGMENTAZIONE

☀ Un **mercato** consiste in tutti i potenziali acquirenti che, condividendo un particolare bisogno o desiderio, potrebbero essere interessati ed in grado di impegnarsi in uno scambio, al fine di dare soddisfazione al bisogno o al desiderio stesso. → **quantificazione**

Metamercato: insieme di prodotti complementari strettamente correlati nella mente dei consumatori, ma afferenti a settori diversi

☀ La **segmentazione** consiste nella suddivisione del mercato in gruppi distinti di acquirenti che potrebbero richiedere prodotti e marketing-mix diversi



INTESA SANPAOLO

Home Page

Privati

Small Business

Imprese

Aree Dedicare

ACCEDI AL TUO CONTO

codice cliente

codice segreto

Banking

Entra

Sicurezza

Prodotti

- Conti Correnti
- Carte
- Mutui
- Prestiti
- Assicurazioni
- Fondi Pensione
- Fondi Comuni
- Obbligazioni
- Gestioni Patrimoniali
- Quotazione Fondi e Sicav

PROGETTO GIOVANI

IN FATTO DI CREDITO
SAPETE COSA DICIAMO
AI GIOVANI?

Sì

Conti

ZEROTONDO

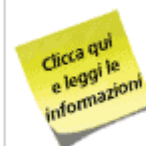


Il conto corrente
zero canone,
zero spese,
zero costi.

Eventi



Servizi online



Novità
per la sicurezza
delle tue
operazioni
online.

Banca Intesa online



Se posso avere
la mia banca
dove, come e
quando voglio,
è meglio.

Entra

Sicurezza



E-mail
fraudolente?

Che cosa fare

Comunicazioni

Obbligatorietà codice IBAN



Le novità per tutti i
servizi di pagamento

Bonus Intesa



Il programma gratuito per
risparmiare su moltissimi



Aree Dedicare

- Benvenuti alla Scala
- Accordo di Conciliazione
- Financial Institutions



INTESA SANPAOLO

Home Page

Banca Intesa online Imprese

il Servizio di
**Corporate Remote
Banking**
di Banca Intesa

► [Clicca qui per accedere
al servizio](#)

Prodotti

- Conti Correnti
- Carte
- Finanziamenti
- Leasing e Renting
- Incassi e Pagamenti
- Tesoreria e Liquidità aziendale
- Servizi on line
- Operatività con l'estero
- Gestione dei rischi finanziari
- Assicurazioni e Previdenza

Privati

Small Business

Imprese

Aree Dedicare

IntesaNova *Energia*

Imprese

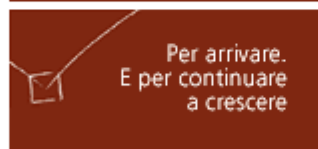
Risorse per le imprese che innovano



L'energia trova nuove fonti. La tua azienda nuove energie.

Risorse e Servizi

Atlante d'Impresa



Per arrivare.
E per continuare
a crescere

Finanziamenti

Intesa Nova

Risorse per le imprese che innovano

Il futuro
delle imprese
è oggi



Servizi online

Banca Intesa online Imprese



Il servizio di
Corporate
Banking dedicato
alle Imprese

► [Entra](#)

Sicurezza



E-mail
fraudolente?

► [Che cosa fare](#)

Internazionalizzazione

IntesaEsplora

Risorse per i progetti
d'internazionalizzazione



Finanza Strategica



M A C

Carte

Carta Intesa Corporate

Preziosa



Internazionalizzazione

**Intesa
SenzaConfini**



Finanziamenti Europei

IntesaEurodesk





Home Page

ACCEDI AL TUO CONTO

codice cliente

codice segreto

Banking

[Entra](#)

[Sicurezza](#)

Prodotti

- Conti Correnti
- Carte
- Finanziamenti e Leasing
- Incassi e Pagamenti
- Servizi online
- Gestione Rischi Finanziari
- Assicurazioni e Previdenza
- Investimenti

Privati

Small Business

Imprese

Aree Dedicare

PrestoBusiness

Business

La mia azienda è sana.
Perchè deve pagare come tutte le altre?

[Clicca qui per saperne di più](#)

Carte

Carta Intesa Business

Sicura quando spendi, flessibile quando rimborsi

Leasing

Leasing MultiOption

Una marcia in più per la tua nuova auto

Servizi online

Banca Intesa online Imprese

Il servizio di Corporate Banking dedicato alle Imprese

[Entra](#)

Servizi Integrati

Sistema Mosaico

Una Banca per chi si occupa del futuro. Di tutti.

Novità

Soddisfatti o Rimborsati

Conti sulla qualità? Scegli un conto corrente con la garanzia.

Email fraudolente

[Che cosa fare](#)

Bonus Intesa

Bonus Intesa

Il programma che consente di incrementare il tuo business promuovendo la tua attività

Assicurazioni

Proteggi Mutuo Business

Una protezione

nutella[®] Collection

Sono arrivati
I NUOVI BICCHIERI IN **6** decori esclusivi

● ● ● SCOPRI DI PIÙ >



Il mondo di **nutella**[®]

- Benvenuti nel nuovo sito di Nutella
- Nutella collection
- Rossignol Demo Tour
- Nazionale di calcio

my nutella
la community

nutella

► Cooking

Le ricette di Nutella

Divertiti in cucina con le fantastiche ricette di Nutella.

Tipologia ▼

Ricetta ▼

► vai

► Visualizza tutte le ricette



nutella

► Collection

Le collezioni firmate Nutella

Entra in un mondo magico di divertimento.

Tipologia ▼

Collezione ▼

► vai

Sei un collezionista? Registrati subito ►►►



Rossignol Demo Tour

Vieni a visitare il
Rossignol Demo Tour!



Nutella San Valentino

Scopri le confezioni
Nutella[®] per il
S.Valentino più dolce
che ci sia.



MyNutella La community

Entra subito, chatta
con tanti amici, gioca
e crea il tuo sito Nutella



Inserisci una keyword:

Seleziona la categoria

TROVA >>

Naviga in MyNutella!

Scegli...

URI >>

my AREA Sei già iscritto? Log-in

Nick:

Password:

ENTRA >>

Non sei iscritto? [Clicca qui!](#)

Hai dimenticato la tua password? [Clicca qui!](#)

Iscriviti subito a MyNutella! [Clicca qui!](#)

Area magazine

NUTELLA NEWS

Pistaaa...ariva la collection Nutella® sport invernali! Immaginate di vedere un allegro... [E continua](#)



DAI PERSONAL SITE...

Don't cry for me nutellina! Buenos Aires è una città davvero magica, a metà strada... [E continua](#)



DAI FAN CLUB...

Nutella Pop Art: la fantasia al potere! "Creativi nutellari di tutto il mondo unitevi", la... [E continua](#)



my nutella

INSTANT
MESSENGER

QUELLA DOLCE
DOZZINA!

Scopri tutti i
nutellari
premiati da



Il villaggio del
divertimento
direttamente
sulle piste

nute la

PERSONAL *site*

I DIARI "SEGRETI" DEI
NUTELLARI...

SCOPRI TUTTI I
PERSONAL SITE >>

FAN *club*

TUTTE LE NOVITÀ DAI
FAN CLUB!

ESPLORA TUTTI I
FAN CLUB >>

nutella ART E
COLLECTION

FOTO, DISEGNI,
IMMAGINI E...NUTELLA!

SFOGLIA L'ALBUM >>

NUTELLARO
DEL MESE

ENTRA, E SCOPRI CHI
È IL NUTELLARO >>

my nutella
INFO

[Perché my nutella?](#)

[La nutIQUETTE](#)

[E' la tua prima visita?](#)

[nutella nel mondo](#)



Inserisci una keyword:

Seleziona la categoria

TROVA >>

< [Home](#) Naviga in MyNutella! Scegli...

URI >>

Iscriviti subito a MyNutella! [Clicca qui!](#)

12 MESI ALLA NUTELLA!

OTTOBRE 2005



**Ammirate l'unico e inimitabile
Nutellaro del mese!**

Nickname

VIVIAN

my nutella Pensiero

Nutella è come un bagno caldo in inverno e 1 settimana alle Maldive... ma molto meglio... Nutella è NUTELLA!!!! La cosa più bella che possa esistere al mondo..è la cosa che mi fa sentire più a mio agio..quando mangio Nutella sono come in paradiso.. mi fa sentire bene, mi toglie la tristezza e soprattutto...è troppo BUONA!! e noi nutellari lo sappiamo bene!!! vero????! quindi non posso che dire: GRAZIE NUTELLA!!

Segni Particolari

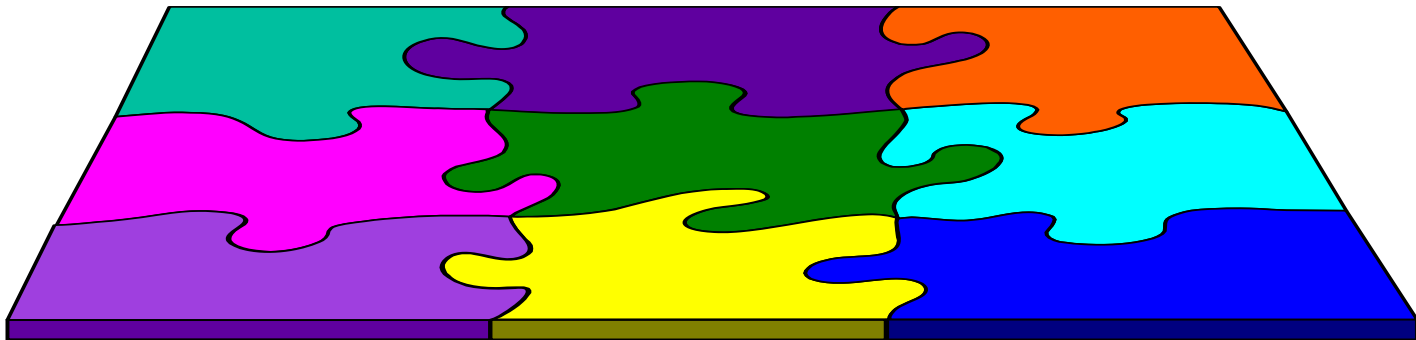
Un'esplosione di energia nutellosa la



my nutella 
**INSTANT
MESSENGER**

LE PRINCIPALI VARIABILI DI SEGMENTAZIONE DEL MERCATO DI CONSUMO

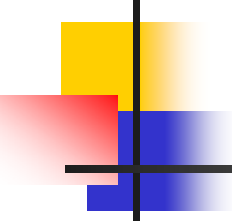
- VARIABILI GEOGRAFICHE
- VARIABILI DEMOGRAFICHE
- VARIABILI PSICOGRAFICHE
- VARIABILI COMPORTAMENTALI



A GOOD QUESTION

Ma il concetto di **relazione**
(e customized marketing)
non confligge con quello di
segmentazione?





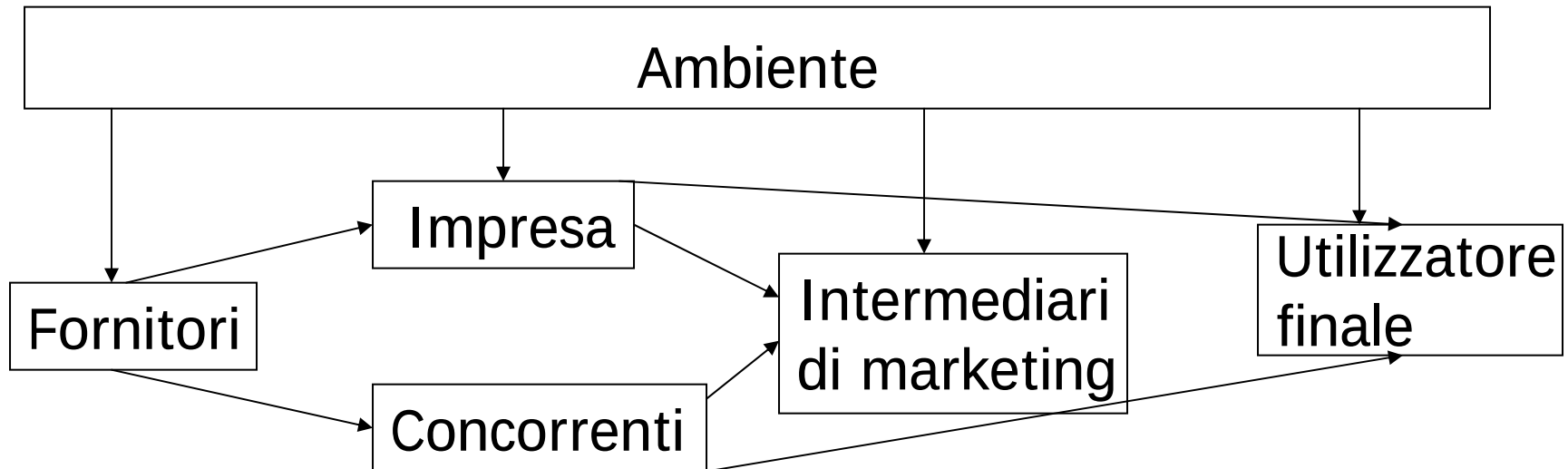
I CONCETTI ALLA BASE DEL MARKETING

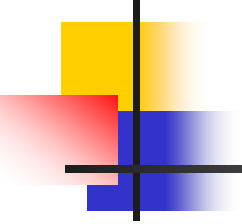
1. BISOGNI DESIDERI E DOMANDA
2. PRODOTTI, OFFERTE E MARCHIO
3. VALORE E SODDISFAZIONE
4. SCAMBIO, TRANSAZIONE E RELAZIONI
5. MERCATI OBIETTIVO E SEGMENTAZIONE
6. **OPERATORI DI MERCATO (canali, fornitori, concorrenza, ambiente)** 
7. PROGRAMMA DI MARKETING

6. MARKETING E OPERATORI DI MERCATO

Un operatore di mercato è chi desidera acquisire una risorsa posseduta da altri, essendo disposto a offrire in cambio qualcosa che abbia valore

Gli attori principali del sistema di marketing





LA CONCORRENZA

**PER ANALISI ED AZIONE ADOTTARE IL PUNTO DI VISTA DEL
CLIENTE**

**CONCORRENZA
SUL PIANO DEI DESIDERI**



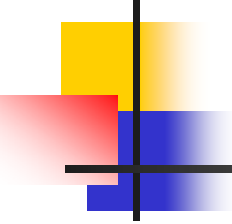
**CONCORRENZA
GENERICA**



**CONCORRENZA
DI PRODOTTO**

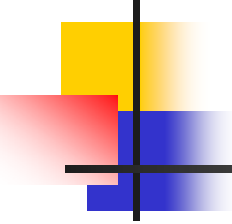


**CONCORRENZA
DI MARCA**



I CONCETTI ALLA BASE DEL MARKETING

1. BISOGNI DESIDERI E DOMANDA
2. PRODOTTI, OFFERTE E MARCHIO
3. VALORE E SODDISFAZIONE
4. SCAMBIO, TRANSAZIONE E RELAZIONI
5. MERCATI OBIETTIVO E SEGMENTAZIONE
6. OPERATORI DI MERCATO (canali, fornitori, concorrenza, ambiente)
7. PROGRAMMA DI MARKETING



I CONCETTI ALLA BASE DEL MARKETING

1. BISOGNI DESIDERI E DOMANDA
2. PRODOTTI, OFFERTE E MARCHIO
3. VALORE E SODDISFAZIONE
4. SCAMBIO, TRANSAZIONE E RELAZIONI
5. MERCATI OBIETTIVO E SEGMENTAZIONE
6. OPERATORI DI MERCATO (canali, fornitori, concorrenza, ambiente)
7. **PROGRAMMA DI MARKETING** 

7. IL PROGRAMMA di MARKETING

