

## Koncept kvality v marketingu

- Kvalitu treba v súčasnej dobe vnímať ako jeden z dôležitých marketingových nástrojov
- Medzinárodná norma ISO 9000 definuje kvalitu ako „stupeň, do ktorého súbor inherentných charakteristík plní požiadavky.“
- Philip Crosby - definoval kvalitu ako „zhodu s požiadavkami.“
- W. E. Deming - definuje kvalitu ako „predvídateľný stupeň jednotnosti a spoľahlivosti pri nízkych nákladoch a prispôbený trhu.“
- Joseph M. Juran - opisuje kvalitu ako „spôsobilosť na použitie.“
- Armand V. Feigenbaum - definuje kvalitu ako „celkový súbor charakteristík produktu a služby, ktoré majú schopnosť splniť dané a implicitné požiadavky zákazníka.“

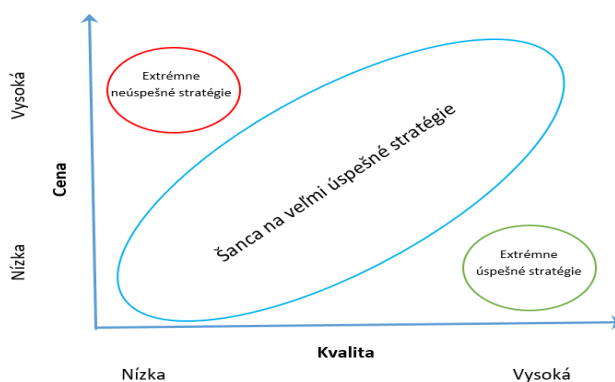


Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka:  
Európa investuje do vidieckych oblastí



Program  
rozvoja vidieka SR  
2014-2020

## Vzťah kvality a ceny



Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka:  
Európa investuje do vidieckych oblastí



Program  
rozvoja vidieka SR  
2014-2020

## Dimenzie kvality

- Trvanlivosť a spoľahlivosť
- Presnosť a precíznosť
- Estetická hodnota
- Funkčnosť a použiteľnosť
- Etická a environmentálna zodpovednosť



Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka:  
Európa investuje do vidieckych oblastí



MINISTERSTVO  
PŮDOHOSPODÁRSTVA  
A ROZVOJA VIDIEKA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



Program  
rozvoja vidieka SR  
2014-2020



Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka:  
Európa investuje do vidieckych oblastí



MINISTERSTVO  
PŮDOHOSPODÁRSTVA  
A ROZVOJA VIDIEKA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



Program  
rozvoja vidieka SR  
2014-2020

## Vnímanie kvality zákazníkom

---

- Značka produktu
- Cena produktu
- Zákaznícke skúsenosti a recenzie
- Certifikáty a ocenenia



Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka:  
Európa investuje do vidieckych oblastí



MINISTERSTVO  
PŮDOHOSPODÁRSTVA  
A ROZVOJA VIDIEKA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



Program  
rozvoja vidieka SR  
2014-2020

## Subjektívne hodnotenie kvality

---

- je založené na osobných pocitoch, preferenciách a skúsenostiach zákazníka
  - osobné preferencie
  - emocionálna odozva
  - vnímaná hodnota



Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka:  
Európa investuje do vidieckych oblastí



MINISTERSTVO  
PŮDOHOSPODÁRSTVA  
A ROZVOJA VIDIEKA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



Program  
rozvoja vidieka SR  
2014-2020

## Objektívne hodnotenie kvality

- sa opiera o merateľné, kvantifikovateľné vlastnosti a špecifikácie produktu
  - merateľné parametre
  - testy a certifikácie
  - odborné recenzie



Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka:  
Európa investuje do vidieckych oblastí

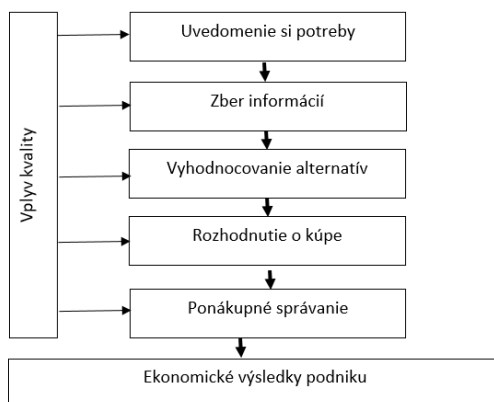


MINISTERSTVO  
PŔDOHOSPODÁRSTVA  
A ROZVOJA VIDIEKA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



Program  
rozvoja vidieka SR  
2014-2020

## Rozhodovací proces nákupného správania



Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka:  
Európa investuje do vidieckych oblastí



MINISTERSTVO  
PŔDOHOSPODÁRSTVA  
A ROZVOJA VIDIEKA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



Program  
rozvoja vidieka SR  
2014-2020

## Psychologické aspekty vnímania kvality



Medzi hlavné aspekty možno zaradiť:

- vnímanú hodnotu
- haló efekt
- kognitívnu disonanciu
- efekt referenčnej ceny
- sociálny dôkaz



Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka:  
Európa investuje do vidieckych oblastí



Program  
rozvoja vidieka SR  
2014-2020

## Stratégie na komunikáciu kvality v marketingu



- Zdôraznenie konkurenčných výhod
- Používanie certifikátov a ocenení
- Využívanie referencií
- Transparentnosť a dôraz na pôvod
- Komunikácia príbehu značky
- Dôraz na detaily v dizajne a balení
- Zameranie sa na popredajnú podporu a záruky
- Využívanie reklamných kampaní založených na skúsenostiach
- Prezentácia parametrov produktov a štatistík



Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka:  
Európa investuje do vidieckych oblastí



Program  
rozvoja vidieka SR  
2014-2020

## Príklady z praxe



- Inovatívny dizajn a spoľahlivosť
- Ekosystém a integrácia
- Lojalita zákazníkov
- Prémiové ceny



TOYOTA

- Kaizen a TQM
- Odolnosť a spoľahlivosť
- Vedúca pozícia na trhu
- Dlhodobá dôvera zákazníkov



- Zameranie na zdravie a výživu
- Udržateľnosť a kvalita surovín
- Globálna dôveryhodnosť
- Inovácie a vedúce postavenie



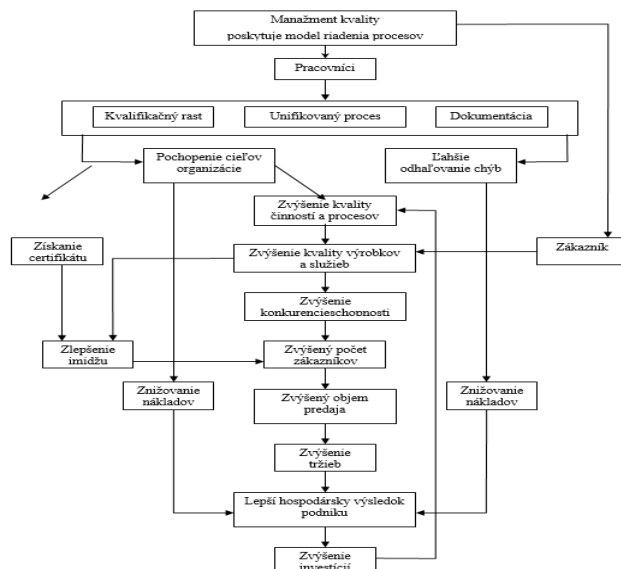
Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka:  
Európa investuje do vidieckych oblastí



MINISTERSTVO  
PŮDOHOSPODÁRSTVA  
A ROZVOJA VIDIEKA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



Program  
rozvoja vidieka SR  
2014-2020



Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka:  
Európa investuje do vidieckych oblastí



MINISTERSTVO  
PŮDOHOSPODÁRSTVA  
A ROZVOJA VIDIEKA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



Program  
rozvoja vidieka SR  
2014-2020



