

# SADRŽAJ

Foreword by Philip Kotler **x**

Predgovor Philipa Kotlera **xi**

Predgovor autorice **xii**

Zahvale **xiv**

Općenito o podučavanju putem slučajeva **xv**

## 1. Ponašanje potrošača **1**

Nyx – marka koja je postala životni stil  
(A. Mušura) **5**

Sklapanje posla poduzeća AB-CRO d.o.o. s  
Ministarstvom obrane  
(M. Martinović, I. Jedvaj) **9**

## 2. Okruženje u marketingu **15**

Nesretni slučaj ili propust zbog GMO-a u Mini Poliju  
Perutnine Ptuj?  
(M. Martinović, A. Babić, D. Preložnjak) **19**

Proizvodnja hrvatskih halal proizvoda kao rezultat  
praćenja tržišnih trendova  
(O. Jurković Majić, M. Martinović) **29**

## 3. Marketinško istraživanje **39**

Badel 1862 d.d. – istraživanje tržišta jakih alkoholnih  
pića s naglaskom na kategoriju rakija  
(S. Bijelić, M. Martinović) **43**

*Mystery shopping* u T-Comu  
(A. Babić, B. Tursan, S. Bračun, K. Horbec) **52**

Istraživanje tržišta kao temelj strategije marketinga  
obiteljskih i malih hotela u Republici Hrvatskoj  
(K. Miličević) **64**

- 4. Segmentacija tržišta, određivanje ciljnih skupina i pozicioniranje 71**
- Segmentacija tržišta na primjeru PBZ Carda (A. Babić, M. Martinović) 75
  - Marketing ciljnih tržišta i tržišno pozicioniranje na primjeru poduzeća Anfap d.o.o. (M. Magzan, K. Miličević) 81
  - Pozicioniranje novih proizvoda u Badelu 1862 d.d. – moderni stil uz tradicionalni simbol (S. Bijelić, M. Martinović) 89
  - Pozivni centar za telemedicinu – nova usluga bolnice Magdalena (J. Drpić, M. Martinović) 96
  - Segmentacija prema traženju koristi na primjeru ponude mobilnih uređaja (M. Martinović, A. Babić) 101
- 5. Proizvod, životni ciklus proizvoda i strategije marke 107**
- Strategija kreiranja marke u Tvornici parketa Galeković (J. Galeković, M. Martinović) 111
  - Privatne marke prehrambenih proizvoda u Hrvatskoj (M. Martinović, I. Bušljeta Banks) 119
  - Razvoj novog proizvoda – Levi's (I. Kaurinović) 126
  - Redizajn proizvoda na primjeru dodatka jelima Fant (M. Pobi, M. Fulir, M. Novak) 133
- 6. Marketing usluga 145**
- Unapređivanje procesa kao dijela usluge u Poliklinici Sunce (S. Čorić, D. Bara, V. Jakupović) 149
  - Marketing usluga u hrvatskim srednjim školama (M. Martinović) 157
  - Klesarska škola – turistička atrakcija otoka Brača (M. Martinović) 161

- 7. Određivanje cijena i strategije cijena 171**
- Strategija određivanja cijena u tvrtki Blitz-CineStar d.o.o.  
(M. Martinović, B. Krstulović) 177
- Pobiranje vrhnja cijenom Winterfresh listića  
(M. Martinović, A. Vlajković) 186
- Cijene knjiga u Hrvatskoj  
(M. Martinović, R. Medić) 196
- 8. Integrirane marketinške komunikacije 205**
- Integrirane marketinške komunikacije kao strategija za održavanje tržišne dominacije i rast profitabilnog poslovanja  
(M. Magzan, K. Miličević) 209
- Marketinška komunikacija s javnošću reforme pravosuđa u Republici Hrvatskoj  
(Lj. Mintas Hodak, O. Jurković Majić, H. Majić) 223
- Promotivne aktivnosti privatnih visokih poslovnih škola u Republici Hrvatskoj  
(K. Miličević, M. Perić) 236
- 9. Oglašavanje, unapređenje prodaje i odnosi s javnošću 245**
- Slučaj Bernays – etički obzor utemeljitelja odnosa s javnošću  
(P. Haramija) 249
- Nemili je incident društvo DIOKI d.d. neopravdano izložio negativnom publicitetu  
(M. Martinović, B. Jalšenjak) 255
- Unapređenje prodaje usmjereno potrošačima u Getrou d.d.  
(O. Jurković Majić) 262
- Unapređenje prodaje u poduzeću Ratex Zagreb  
(I. Markota) 274
- Uloga stranačkih skupova u promociji političkih stranaka – izbori za Hrvatski sabor 2007.  
(P. Haramija) 281

**10. Izravni marketing 287**

Virusni marketing u političkoj kampanji  
(M. Martinović, K. Krkač, A. Babić) **293**

Mobilno oglašavanje: velike mogućnosti malog ekrana  
(M. Magzan, A. Buljan Šiber) **304**

Upotreba *newslettera* u promotivne svrhe – slučaj Best Marketinga  
(A. Babić, D. I. Togonal) **315**

Trgovina PEDI i promocija putem letaka  
(+ Upute za predavače)  
(M. Martinović) **323**

Izravni marketing Velike knjižare  
(A. Babić) **325**

**11. Upravljanje distribucijskim kanalima 331**

Marketinški kanali hrvatskih nakladnika knjiga  
(M. Martinović, R. Medić) **335**

Vertikalni marketinški sustav na primjeru koncerna Agrokor  
(M. Martinović, R. Medić) **346**

Trgovina na malo u Republici Hrvatskoj  
(M. Martinović, A. Vlajković) **353**

**12. Internetski marketing 363**

Internetsko bankarstvo u PBZ-u  
(D. Kopljar) **369**

Internetske aktivnosti kao dio promocijskog spleta ZŠEM-a  
(A. Babić, M. Martinović, D. Vasić, M. Perić) **380**

Facebook kao oglašivačka platforma iz snova: atraktivan i pristupačan svima  
(A. Buljan Šiber, M. Magzan) **385**

Korištenje Facebooka za promociju konditorskih proizvoda – slučaj Životinjskog carstva  
(A. Babić, M. Fraculj) **393**

Korištenje Twittera u izgradnji marke  
(A. Babić) **404**

- 13. Marketing odnosa i suradnje 413**  
Marketing odnosa i suradnje u Hrvatskoj  
(A. Babić, M. Martinović) 417  
Upravljanje odnosima s klijentima na primjeru PBZ Carda  
(A. Babić, M. Martinović) 425  
Program lojalnosti u poduzeću (+ Upute za predavače)  
(D. Mojsinović) 433
- 14. Konkurentna strategija 441**  
Utjecaj multipleksa na promociju filma u Hrvatskoj  
(B. Krstulović, M. Martinović) 445  
Konkurentna strategija poduzeća PAN-PEK  
(M. Čilaš, M. Martinović) 458  
Internet kao moćno sredstvo u osvajanju  
tržišta nekretnina  
(M. Ćorić) 465
- 15. Etika i društvena odgovornost 473**  
Karlovačka pivovara – čuda su moguća  
(T. Kauzlarić, K. Krkač) 477  
Poslovna etika i društvena odgovornost gerilskog  
marketinga – slučaj I  
(M. Ćorić, J. Debeljak) 485  
Poslovna etika i društvena odgovornost  
gerilskog marketinga – slučaj II  
(P. Grcić, K. Krkač) 490  
Gerilski marketing na primjeru poduzeća Tomić & Co.  
(V. Pirić) 499  
INA i stvaranje „zelenoga“ imidža poduzeća: društvena  
odgovornost, zeleni marketing ili *Greenwash*?  
(P. Haramija) 508
- 16. Marketing na inozemnom i globalnom tržištu 519**  
Ledo – širenje poslovanja na regionalnom tržištu  
sladoleda i smrznute hrane  
(M. Martinović, A. Kuštrak) 523  
Koncept globalne marketinške strategije na primjeru  
Metro Expressa  
(V. Benković, M. Martinović) 536