



Pazarlama Karması

Umut Al

H.Ü. Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

umutal@hacettepe.edu.tr



Pazarlama Karması – Tanım

- ❖ Kurumun hedef pazarına ve belli amaçlarına ulaşmasını destekleyecek olan unsurların planlanmış bir bütünü
- ❖ Yaratıcı bir eylem



Pazarlama Karması - Gelişim

- ❖ Borden – 12 öğe
 - ❖ Ürün planlama
 - ❖ Ücretlendirme
 - ❖ Markalandırma
 - ❖ Dağıtım kanalı
 - ❖ Kişisel satış
 - ❖ Reklâm
 - ❖ Tanıtımlar
 - ❖ Paketleme
 - ❖ Gösteri
 - ❖ Hizmet verme
 - ❖ İnsan gücü
 - ❖ Analiz



Pazarlama Karması - Gelişim

❖ 4P

- ❖ Product
- ❖ Place
- ❖ Price
- ❖ Promotion

❖ 7P

- ❖ 4P +
- ❖ Personnel - People
- ❖ Physical facilities
- ❖ Process management



Pazarlama Karması – Değişim – Yeni Yaklaşımlar

- ❖ Müşterilerin gereksinim, istek ve talepleri ön planda
- ❖ CRM - Müşteri İlişkileri Yönetimi
 - ❖ Müşteriyi tanımak
 - ❖ Müşteri gereksinimlerini anlamak
 - ❖ Müşteriye uygun ürün sunmak
 - ❖ Firmaya olan bağlılığı artırmak
- ❖ 8. P
 - ❖ Personalization

CARTED



34 PM

E 23

INDIVIDUALLY
DESIGNED

NIKE iD

LOGIN | REGISTER
MY LOCKER
CUSTOMER SERVICE
SHOPPING CART

SHOES

GEAR

VIEW ALL

NOW DESIGNING: NIKE SHOX NZ iD (USD 120.00)

START OVER

SHIPPING TAKES APPROX. 3 TO 4 WEEKS - U.S. SHOPPING ONLY



VIEW ANGLE:



1. START

0 of 2

Design your own Nike Shox NZ iD: A nimble ride and responsive feel compliment this lightweight, fast shoe.

PRODUCT INFO -->

Gender



MALE



FEMALE

2. DESIGN

3. PERSONALIZE

4. REVIEW

Questions? 1.866.633.6453
5am - 10pm PST, 7 days/wkNeed help building your
NIKE iD order?Live Help Monday-Friday
7am-3:50pm (PST)More information
about NIKE iD

NIKE.COM NIKE iD: JAPAN NIKE iD: EUROPE PRIVACY TRACK MY ORDER

COPYRIGHT NIKE 2004

PLEASE NOTE: U.S. SHOPPING ONLY

COATED



3.4 MM

E 123

INDIVIDUALLY
DESIGNED[LOGIN | REGISTER](#)
[MY LOCKER](#)
[CUSTOMER SERVICE](#)
[SHOPPING CART](#)

NIKE iD

SHOES

GEAR

VIEW ALL

NOW DESIGNING: NIKE SHOX NZ iD (USD 120.00)

START OVER

SHIPPING TAKES APPROX. 3 TO 4 WEEKS - U.S. SHOPPING ONLY



VIEW ANGLE:



1. START

0 of 2

Design your own Nike Shox NZ iD: A nimble ride and responsive feel compliment this lightweight, fast shoe.

PRODUCT INFO →

Gender



MALE



FEMALE

2. DESIGN

3. PERSONALIZE

4. REVIEW



Questions? 1.866.633.6453
5am - 10pm PST, 7 days/wk



Live Help Monday-Friday
7am-3:50pm (PST)



Need help building your
NIKE iD order?



More information
about NIKE iD

[NIKE.COM](#) [NIKE iD: JAPAN](#) [NIKE iD: EUROPE](#) [PRIVACY](#) [TRACK MY ORDER](#)

COPYRIGHT NIKE 2004 PLEASE NOTE: U.S. SHOPPING ONLY

[VIEW ALL](#)

NOW DESIGNING: NIKE SHOX NZ iD (USD 120.00)

 START OVER

SHIPPING TAKES APPROX. 3 TO 4 WEEKS - U.S. SHOPPING ONLY



VIEW ANGLE:



1. START

1 of 2

Design your own Nike Shox NZ iD: A nimble ride and responsive feel compliment this lightweight, fast shoe.

 PRODUCT INFO →

Gender

MAI

FEM

Size

SELECT

2. DESIGN

3. PERSONALIZE

4. REVIEW

 Questions? 1.866.633.6453
5am - 10pm PST, 7 days/wk

 **Live Help Monday-Friday**
7am-3:50pm (PST)

Need help building your NIKE iD order?

 More information about NIKE iD

NIKE.COM NIKE iD: JAPAN NIKE iD: EUROPE PRIVACY TRACK MY ORDER

COPYRIGHT NIKE 2004

PLEASE NOTE: U.S. SHOPPING ONLY

COATED



3.4 MM

E 223

INDIVIDUALLY
DESIGNED

NIKE iD

LOGIN | REGISTER
MY LOCKER
CUSTOMER SERVICE
SHOPPING CART

SHOES

GEAR

VIEW ALL

NOW DESIGNING: NIKE SHOX NZ iD (USD 120.00)

START OVER

SHIPPING TAKES APPROX. 3 TO 4 WEEKS - U.S. SHOPPING ONLY



VIEW ANGLE:



1. START

DONE

Design your own Nike Shox NZ iD: A nimble ride and responsive feel compliment this lightweight sneaker.

PRODUCT INFO -->

Gender



MALE

Size

10

6

6.5

7

7.5

8

8.5

9

9.5

10

10.5

11

11.5

12

12.5

2. DESIGN

0 of 11

3. PERSONALIZE

4. REVIEW

Questions? 1.866.633.6453
5am - 10pm PST, 7 days/wkLive Help Monday-Friday
7am-3:50pm (PST)Need help building your
NIKE iD order?More information
about NIKE iD

NIKE.COM

NIKE iD: JAPAN

NIKE iD: EUROPE

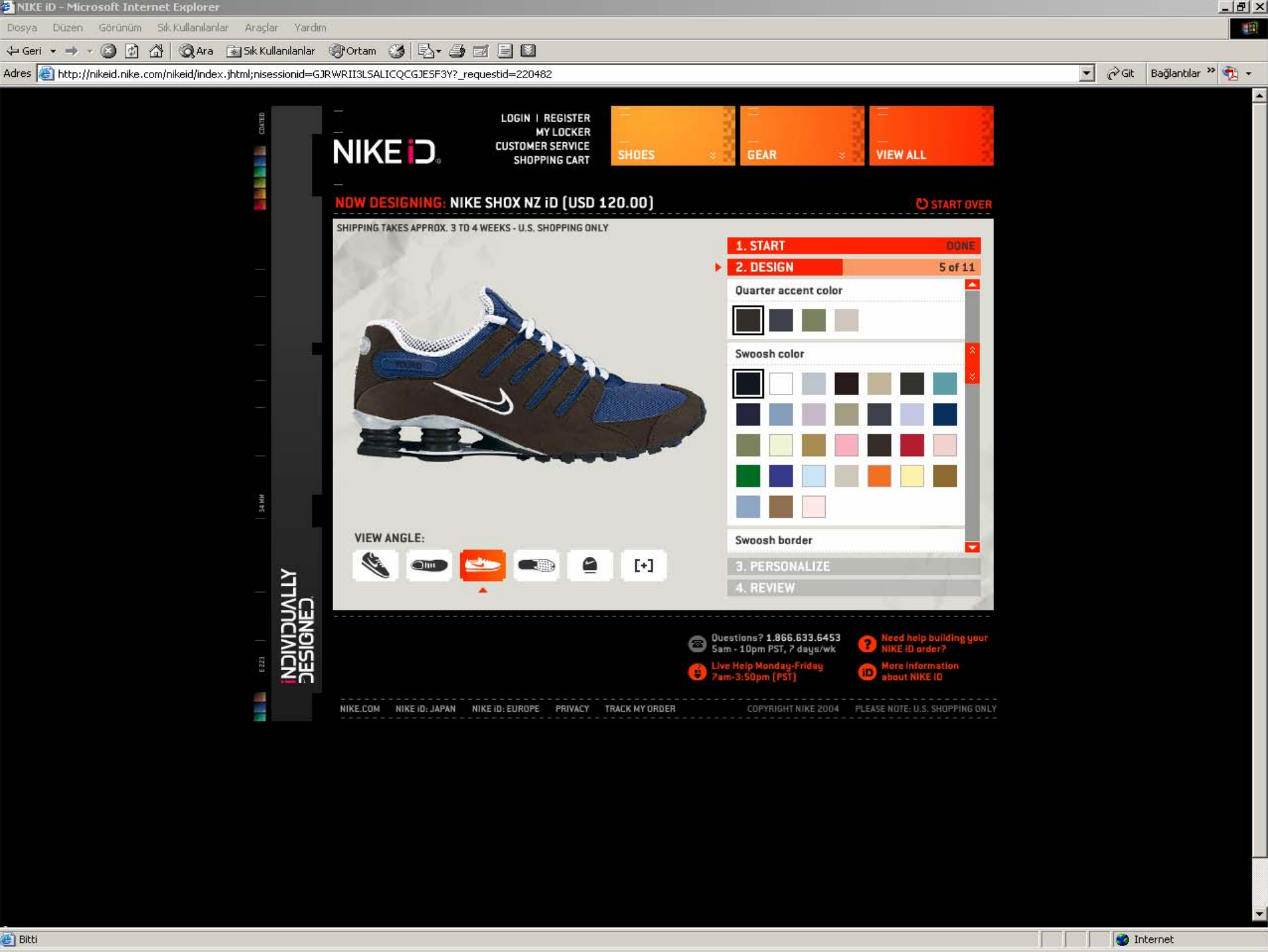
PRIVACY

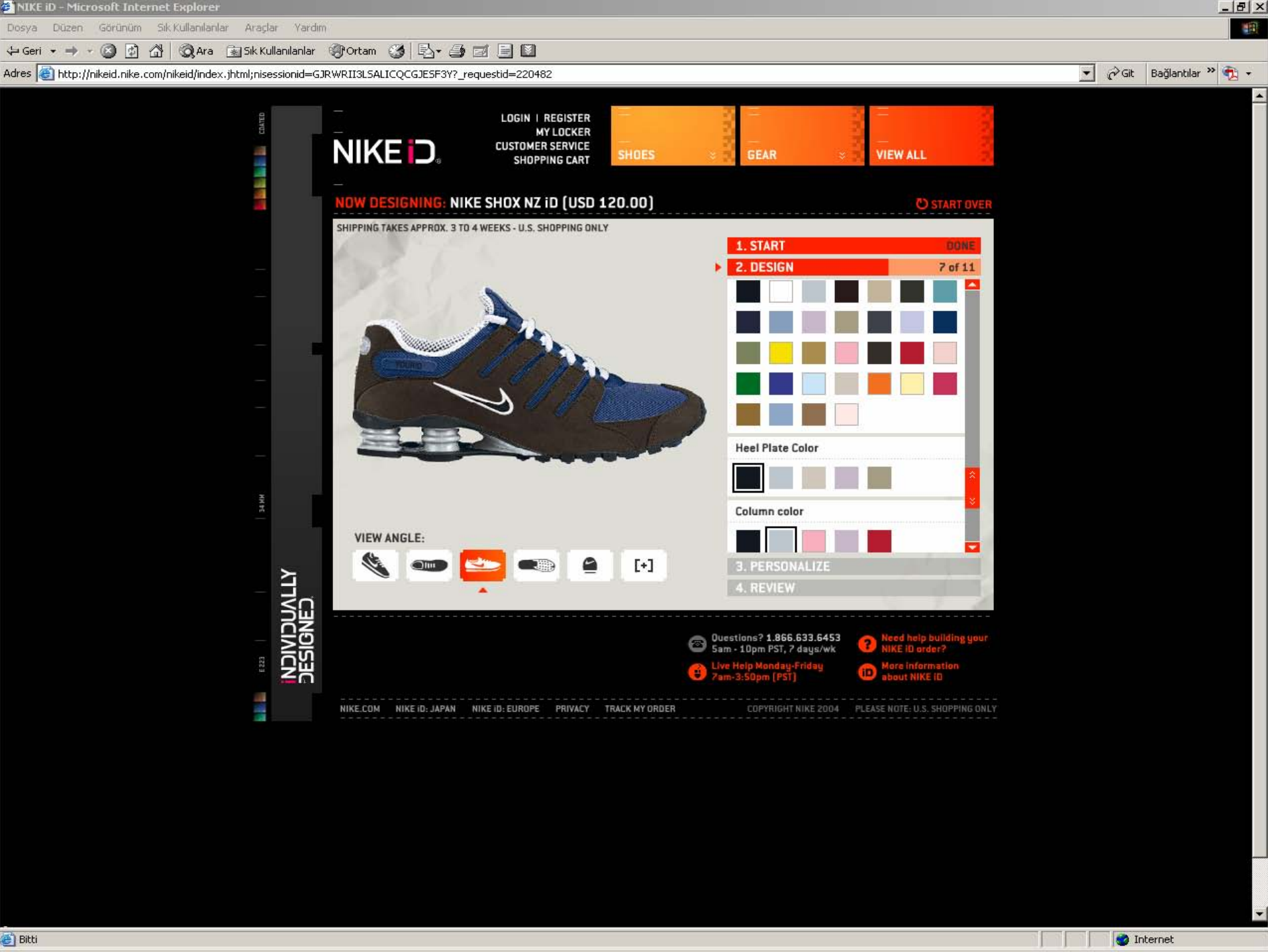
TRACK MY ORDER

COPYRIGHT NIKE 2004

PLEASE NOTE: U.S. SHOPPING ONLY

PLEASE NOTE: U.S. SHOPPING ONLY





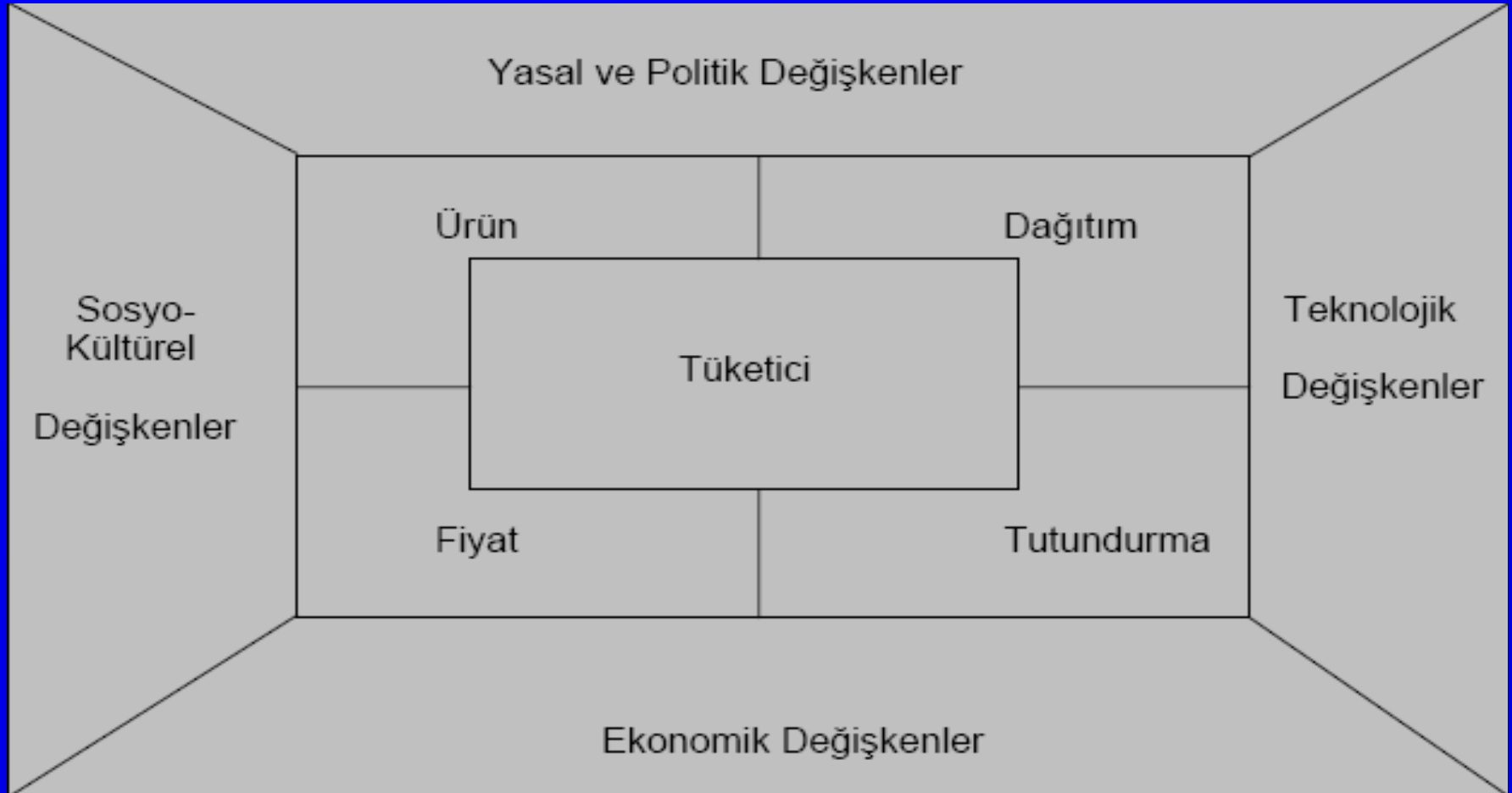


Pazarlama Karması – Değişim – Yeni Yaklaşımlar

- ❖ Dönüşüm: 4P - 4C
- ❖ Müşteri odaklılık
 - ❖ Product – Customer value
 - ❖ Place – Customer convenience
 - ❖ Price – Customer cost
 - ❖ Promotion – Customer communication



Pazarlama Karması – Çevre Değişkenleri





Ürün

- ❖ Ürün çeşidi
- ❖ Kalite
- ❖ Tasarım
- ❖ Marka
- ❖ Özellikler
- ❖ Paketleme - ambalajlama
- ❖ Ürün ölçüleri
- ❖ Hizmet
- ❖ Garantiler
- ❖ İadeler



Ürün Kalitesi

- ❖ Performans
- ❖ Özellik
- ❖ Güvenilirlik
- ❖ Uygunluk
- ❖ Dayanıklılık
- ❖ Hizmet görürlük
- ❖ Estetik
- ❖ Algılanan kalite



Ürün - Marka İlişkisi

- ❖ Markalaşma bir süreç
- ❖ Markalaşma kavramının doğru anlaşılması
- ❖ Marka araştırması
- ❖ Uygun marka
- ❖ Marka tescili
 - ❖ Risk yönetimi
 - ❖ Örnek “majestik” “my-jestic”

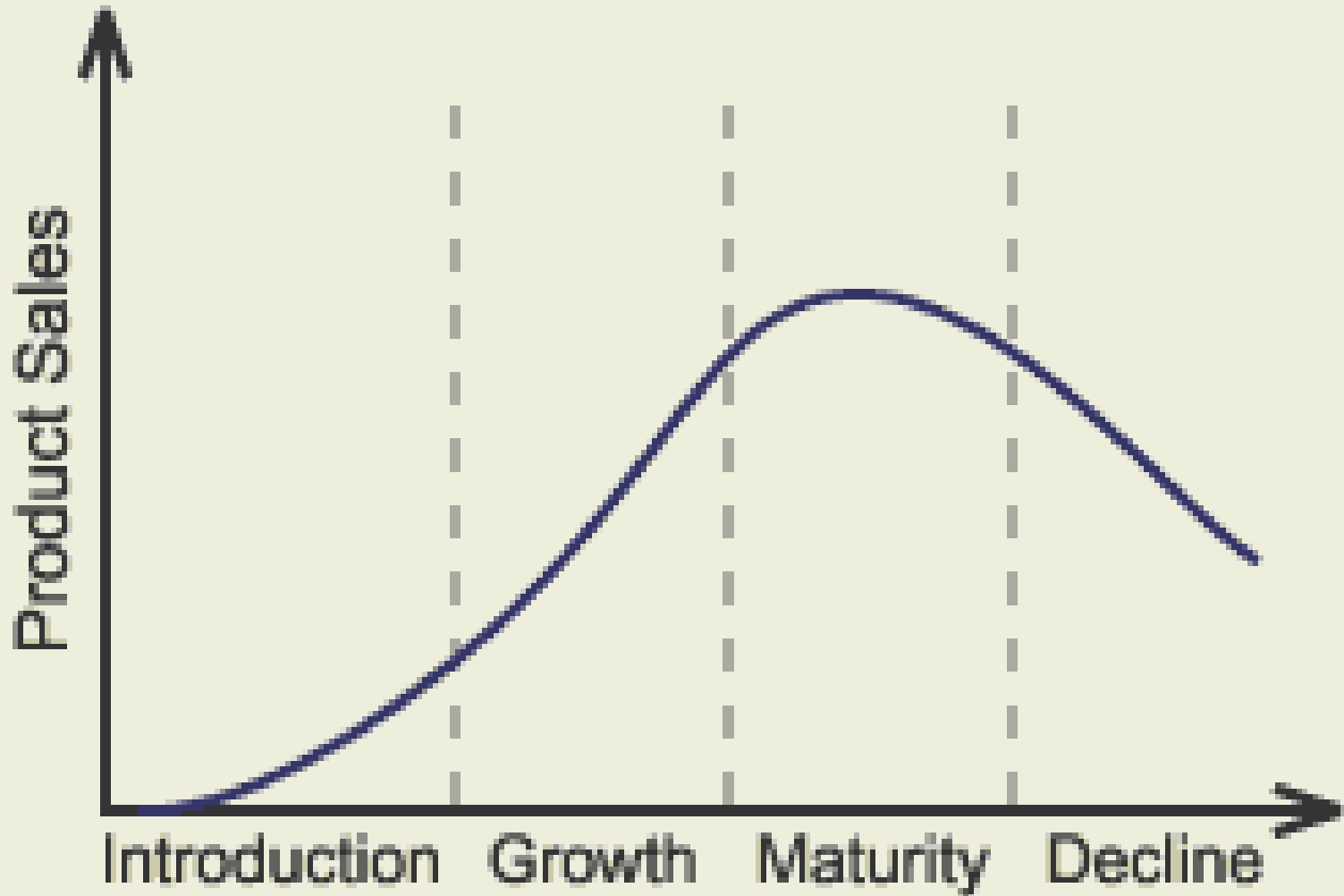


Ürün Yaşam Döngüsü

- ❖ Sunuş
- ❖ Büyüme
- ❖ Olgunluk
- ❖ Gerileme



Ürün Yaşam Döngüsü





Yer

- ❖ Dağıtım kanalları
- ❖ Dağıtımın kapsamı
- ❖ Sınıflandırma
- ❖ Çıkış noktaları
- ❖ Stoklar
- ❖ Taşıma



Fiyat

- ❖ Liste fiyatı
- ❖ Fiyat indirimleri
- ❖ Borçtan indirimler
- ❖ Ödeme süresi
- ❖ Kredi şartları



Tanıtım

- ❖ Kişisel satış
- ❖ Reklâm
- ❖ Satış geliştirme
- ❖ Halkla ilişkiler
- ❖ Doğrudan pazarlama



Tanıtımın Önem Kazanmasındaki Faktörler

- ❖ Üretici ile tüketici arasındaki mesafenin artışı
- ❖ Tüketici sayısının artışı
- ❖ Aracı kurumların artışı
- ❖ Rekabet
- ❖ Gelir artışı
 - ❖ Pazar büyüyor
 - ❖ Tüketici istekleri farklılaşıyor



Pazarlama Karmasını Etkileyen Pazar Güçleri

- ❖ Tüketiciler
- ❖ Ticari birimler
- ❖ Rakipler
- ❖ Hükümet



Kütüphane Hizmetlerinin Pazarlanmasında 4P



Ürün

- ❖ Ürünler
 - ❖ Koleksiyon
 - ❖ Hizmetler
 - ❖ Programlar (Weingand 1998)
- ❖ Ürün deneme ve değerlendirme



Fiyat

- ❖ Hizmetlerin ücretli olup olmaması
- ❖ Kullanıcı beklentisi ücretsiz olması
- ❖ Kütüphanede verilen hizmetlerin maliyeti
- ❖ Kütüphanede verilen hizmetlerden kâr elde etme amacı güdülmüyor



Yer

- ❖ Yer, zaman ve kullanım yararları
- ❖ Kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden yararlanabilmeleri
 - ❖ Kütüphanenin açık olduğu saatler
 - ❖ Coğrafik konum
 - ❖ Fiziksel ortam
 - ❖ Ürünleri gösterme ve dağıtma yöntemi
- ❖ Kütüphane binası



Kütüphanedeki Bazı Ürünler/Hizmetler İçin Olası Dağıtım Kanalları

Ürün/hizmet	Olası Dağıtım Kanalı
En çok satanlar	Kütüphane binası
Kütüphanelerarası ödünç verme	Eve veya ofise posta ile dağıtım
Kaynak ayırtma	Telefon, Internet
Ayırtilan kaynağı alma	Kütüphane, eve gönderme
Bilgi talebi	Telefon, Internet, kişisel başvuru
Hikaye saatleri	Kablolu TV programları



Tanıtım

- ❖ Özel kütüphanelerde en çok önem verilen pazarlama karması elemanı
- ❖ Tanıtım amaçlı materyaller
 - ❖ Broşür
 - ❖ Kitap listeleri
 - ❖ Haber bültenleri
 - ❖ Posterler
 - ❖ Kitap ayraçları
 - ❖ Takvimler ...



Bilgi Merkezinin Tanıtımı

- ❖ Haber bülteni
- ❖ Bağlı bulunulan üst kurum ile ilişki
- ❖ Oryantasyon programı
- ❖ Intranet
- ❖ Bilgi merkezi hakkında rehber/broşür
- ❖ Telefon no, e-posta, Web adresi
- ❖ Kullanıcı araştırmaları



Değerlendirme ve Tartışma