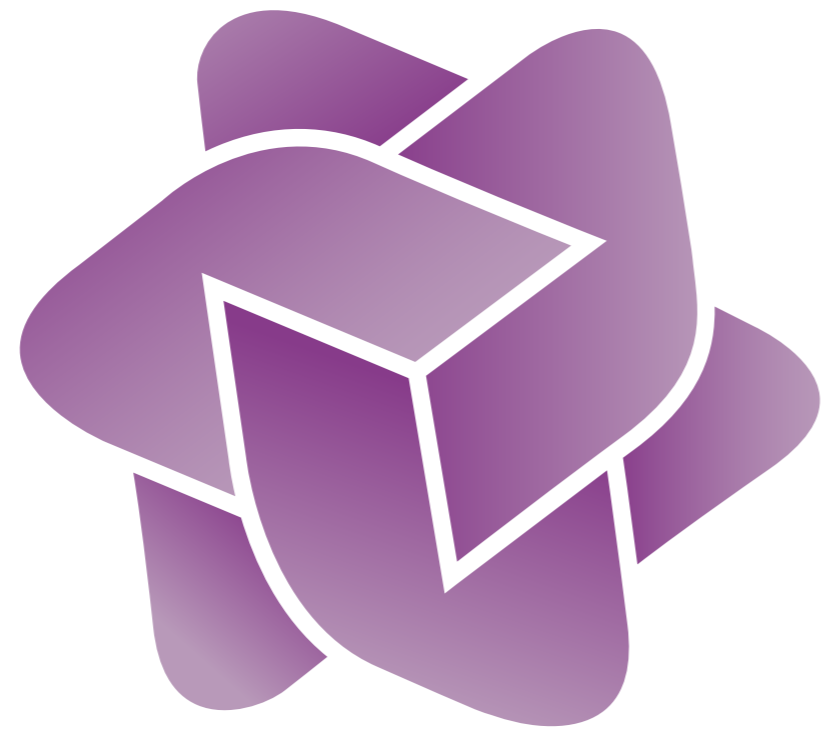


**PUZZLE**  
Consulting  
education

**PROGRAMI EDUKACIJE  
PO VAŠOJ MERI**



**PUZZLE**  
Consulting  
education

Voleli biste da unapredite svoje veštine iako nemate formalnu marketing edukaciju?

Želite da naučite kako da teorijsko marketing znanje primenite u praksi?

Želeli biste da imate zdrav brend i zato vas zanima kako da ga učinite još jačim i prepoznatljivijim?

Voleli biste da imate marketing obuku koja je urađena po meri vaših specifičnih potreba?

# OVAKO MOŽEMO DA VAM POMOGNEMO:

Naši programi obuke su prilagođeni vašim ličnim poljima razvoja i specifičnim potrebama vaše kompanije.

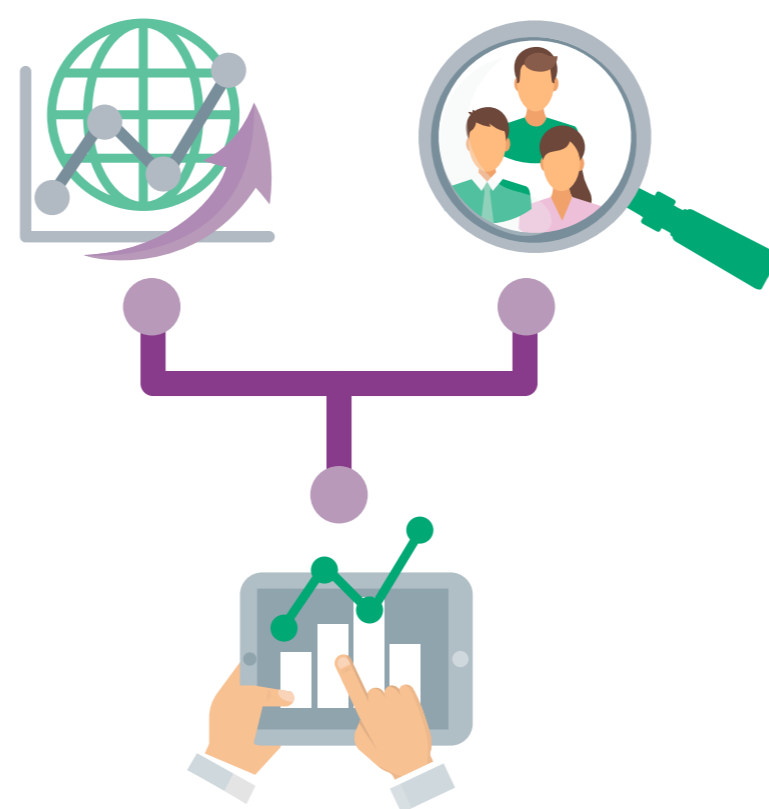
## SPECIJALIZOVANI SMO ZA SLEDEĆE OBLASTI OBUKA:



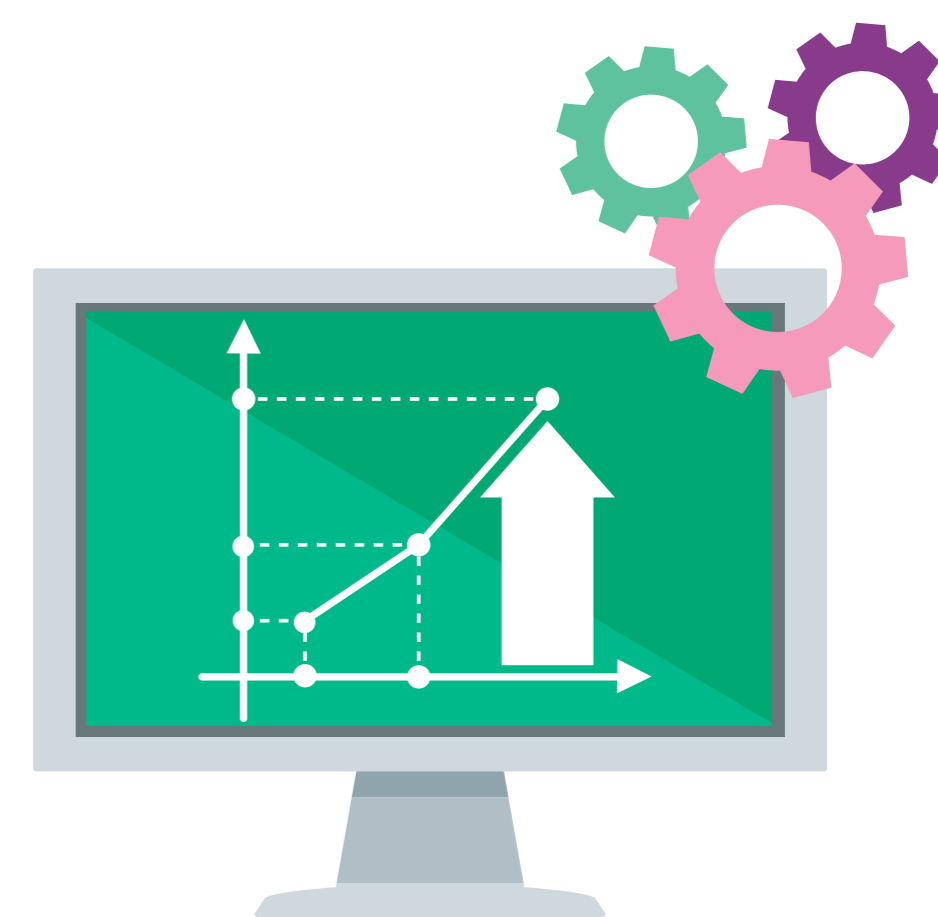
UVOD U MARKETING



STRATEŠKO  
UPRAVLJANJE BRENDOM



MARKETING  
STRATEGIJA & TAKTIKE



MARKETING METRIKA



MARKETING ZA  
PREUZETNIKE I START UP-OVE



CUSTOMER EXPERIENCE  
MANAGEMENT



STRATEGIJA KORPORATIVNIH  
KOMUNIKACIJA & TAKTIKE



# UVOD U MARKETING:

Program sadrži sledeće oblasti:

Program Uvod u marketing mogu da pohađaju svi zaposleni pošto je prilagođen polaznicima koji nemaju formalnu marketing edukaciju.

ŠTA JE  
MARKETING?

TRŽIŠNA  
ORIJENTACIJA

ISTRAŽIVANJE  
TRŽIŠTA

POTROŠAČ

MARKETING  
ELEMENTI &  
STRATEGIJA

MARKETING  
MIX



# MARKETING STRATEGIJA & TAKTIKE:

Program Marketing strategija & taktike mogu da pohađaju svi zaposleni pošto daje opširan uvid u to šta su ključni elementi uspešne marketing strategije i kako se razvija i praktično implementira marketing taktika.

Program sadrži sledeće oblasti:

**STP – SEGMENTACIJA,  
TARGETIRANJE,  
POZICIONIRANJE**

**UPOZNAVANJE TRŽIŠTA  
& POTROŠAČA**

**ŠTA JE STRATEGIJA?**

**INTEGRISANE MARKETING  
KOMUNIKACIJE**

**4 P**

**STRATEGIJA I TAKTIKE**



# STRATEŠKO

## UPRAVLJANJE BRENDOM:

Program Strateško upravljanje brendom mogu da pohađaju svi zaposleni pošto se kroz njega upoznavaju sa faktorima i elementima uspešnog brend menadžmenta. Ovaj program je postavljen tako da objašnjava kako se gradi, meri i upravlja sa vrednošću brenda.

Program sadrži sledeće oblasti:

**BREND STRATEGIJA**

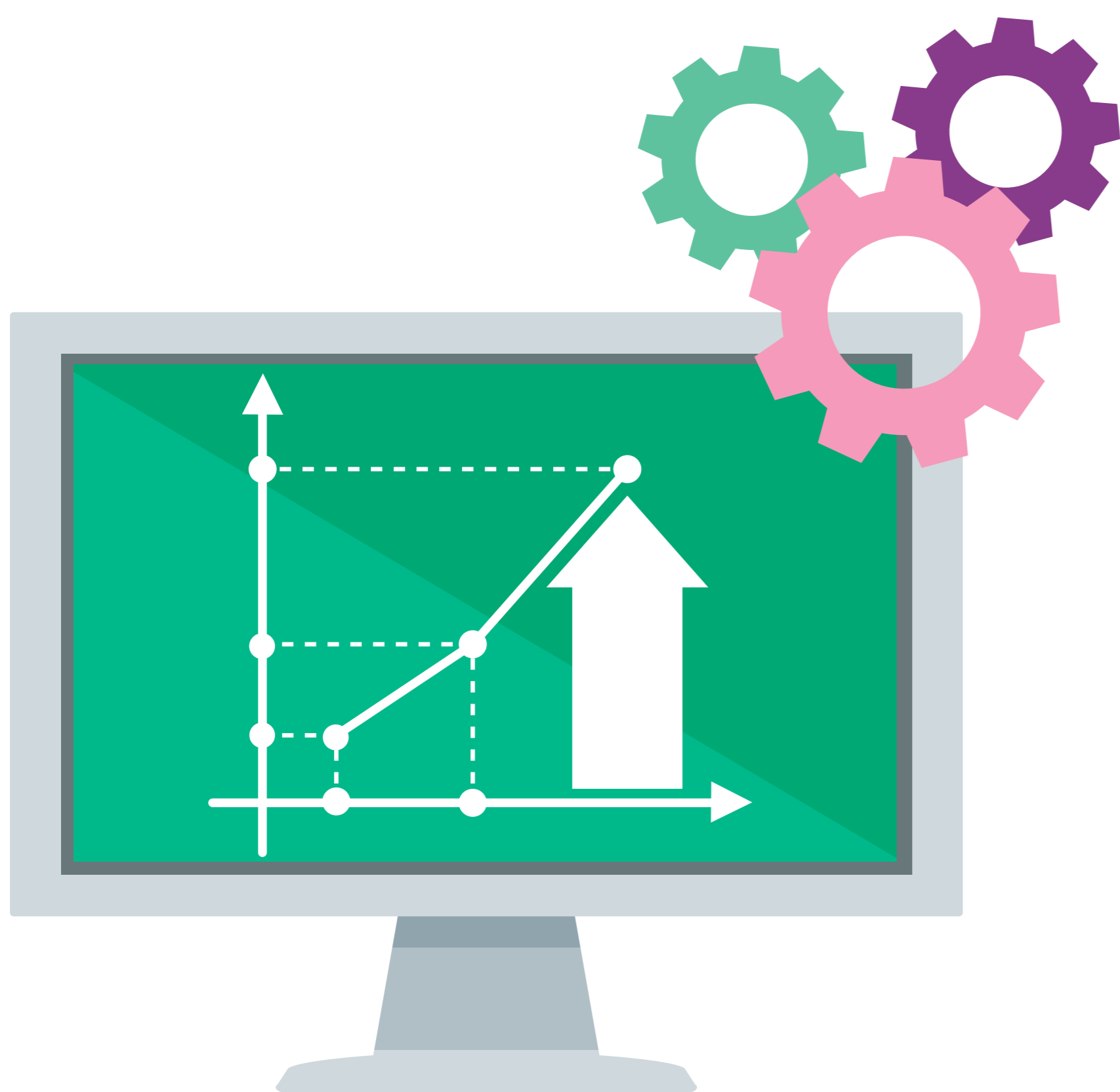
**UPRAVLJANJE BRENDOM**

**DRVO BREND IDEALA:  
KAKO RAZVIJATI  
POSLOVANJE KROZ  
BREND**

## ŠTA JE **BREND**?

**VREDNOST BREND**

**KAKO OSMISLITI &  
SPROVESTI BREND  
MARKETING PROGRAME**



# MARKETING METRIKA:

Program Marketing metrika je osmišljen za marketing profesionalce koji upravljaju proizvodima i brendovima. Ovaj program podučava polaznike o ispravnim metodama kako da mere i izveštavaju o marketing KPI-evima i kako merljivim vrednostima da doprinesu celokupnom poslovanju kompanije.

Program sadrži sledeće oblasti:

**KAKO IZMERITI  
MARKETING REZULTATE?**

**DEFINICIJA PRAVIH  
MARKETING KPI-EVA**

**MERENJE & IZVEŠTAVANJE O  
UČINKU MARKETING AGENCIJA**

**POVEZIVANJE MARKETING METRIKE SA  
CELOKUPNIM FINANSIJSKIM UČINKOM**



# CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT:

Program Customer Experience Management (ili Upravljanje iskustvom klijenata) mogu da pohađaju svi zaposleni pošto on pokriva sve ključne teme vezano za akviziciju i zadržavanje kupaca. Objasnjava metode, taktike i strateške pristupe kako da se na pravi način razvijaju odnosi sa potrošačima.

Program sadrži sledeće oblasti:

**NOVI FOKUS NA POTROŠAČA**

**ISTRAŽIVANJE TRŽIŠTA**

**PUTANJA  
DONOŠENJA ODLUKA**

**CRM**

**MENADŽMENT  
KVALITETA**

**USLUGE KUPCIMA &  
UPRAVLJANJE  
PRIGOVORIMA**

**TOUCHPOINTS**

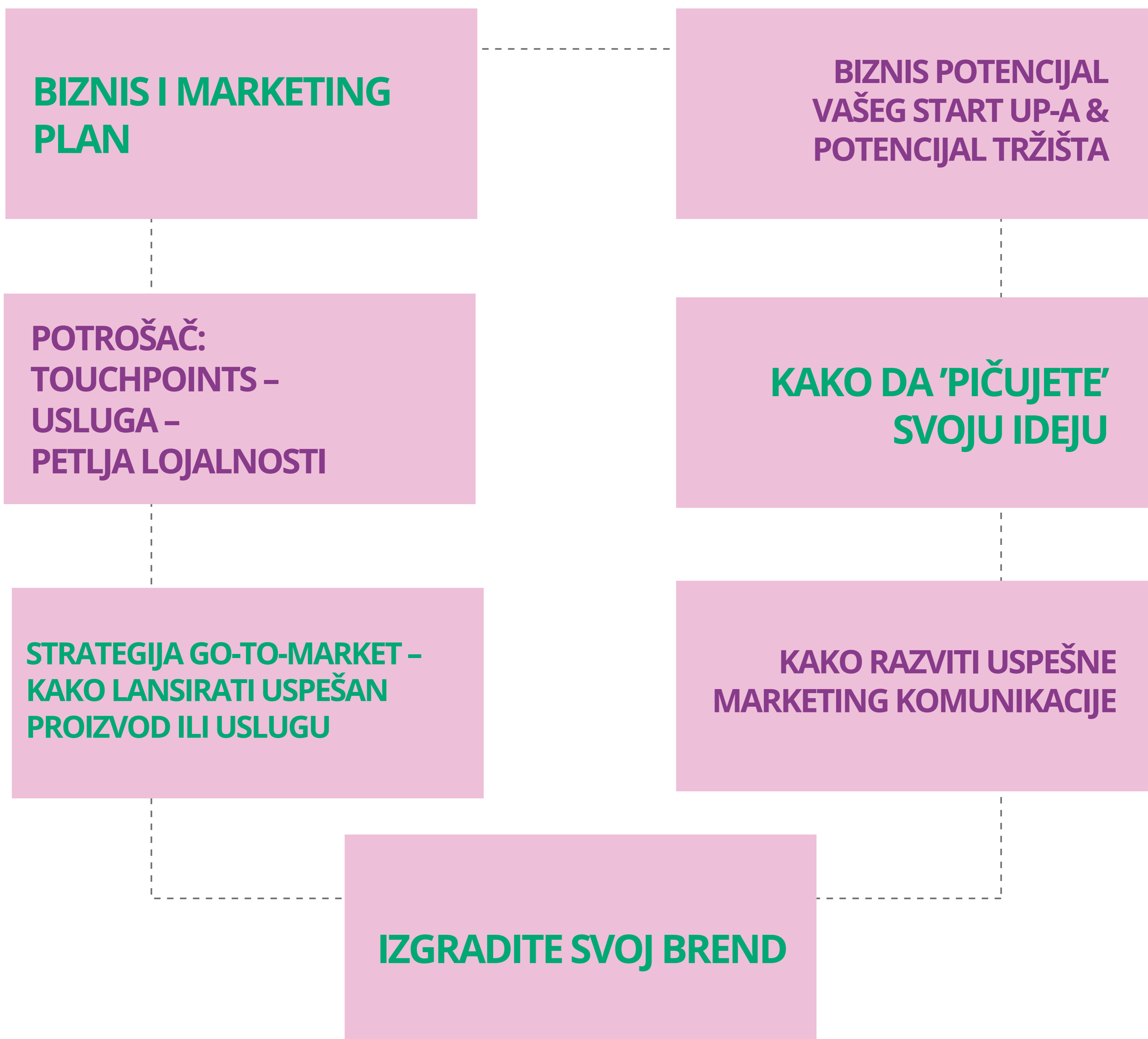




Program sadrži sledeće oblasti:

# MARKETING ZA PREDUZETNIKE I START UP-OVE:

Program Marketing za preduzetnike i start up-ove je namenjen preduzetnicima, vlasnicima malog biznisa ili osobama koje planiraju da pokrenu svoj start up. Ovaj program je pravi izbor za vas ukoliko želite da naučite ili dopunite vaše marketing veštine kao biste unapredili svoj biznis.



# STRATEGIJA KORPORATIVNIH KOMUNIKACIJA I TAKTIKE

Program Strategija korporativnih komunikacija & taktike bi trebalo da pohađaju zaposleni koji imaju iskustva ili rade u ovoj oblasti. Program objašnjava sve ključne elemente koji čine strategiju korporativnih komunikacija, kako je uspešno implementirati i nadgledati njene rezultate.



Program sadrži sledeće oblasti:

**KLJUČNI ELEMENTI  
STRATEGIJE  
KORPORATIVNIH  
KOMUNIKACIJA**

**KOMUNIKACIONI MIKS**

**ODNOSI S JAVNOŠĆU**

**INTERNE KOMUNIKACIJE**

**PREZENTACIONE  
VEŠTINE**

**DRUŠTVENO  
ODGOVORNO  
POSLOVANJE**

# Naša dodatna podrška za vas:

Pored standardnih programa, možemo da vas podržimo i u dnevnim zadacima i aktivnostima.

Pomoću konstantnog praćenja i redovnog izveštavanja, zajedno možemo da negujemo primenu teorijskog znanja na tekuće zadatke i praktične izazove u poslu.

## Pogledajte naše metode rada:

RADIONICE



MENTORSTVO



Q&A SESIJE



KOUČING



PREZENTACIJE



SHADOWING



STUDIJE SLUČAJA



DNEVNA/ NEDELJNA  
PODRŠKA



TIMSKI RAD



PITCHING



# APPENDIX



# KO SMO MI:

- ✿ Skoro dve decenije iskustva u marketingu, korporativnim komunikacijama i upravljanju iskustvom klijenata (Customer Experience Management)
- ✿ Iskustvo u raznim industrijama - roba široke potrošnje, bankarstvo, avijacija
- ✿ Iskustvo u svim ključnim domenima marketinga i komunikacija:
  - ✿ Marketing strategija i marketing miks
  - ✿ Strategija i vrednost brenda
  - ✿ Efikasnost marketing organizacije
  - ✿ Strateško planiranje i sprovođenje
  - ✿ Digitalni marketing
  - ✿ Saradnja sa agencijama
  - ✿ Korporativne komunikacije
  - ✿ Upravljanje iskustvom klijenata (Customer Experience Management)

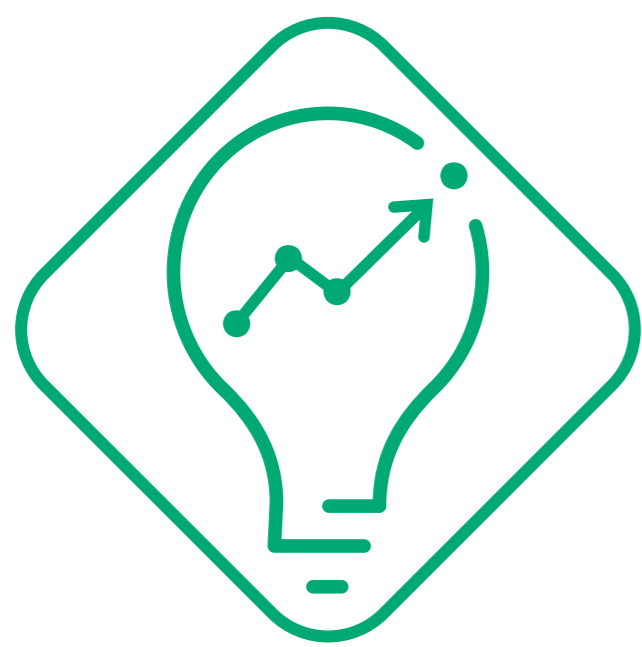
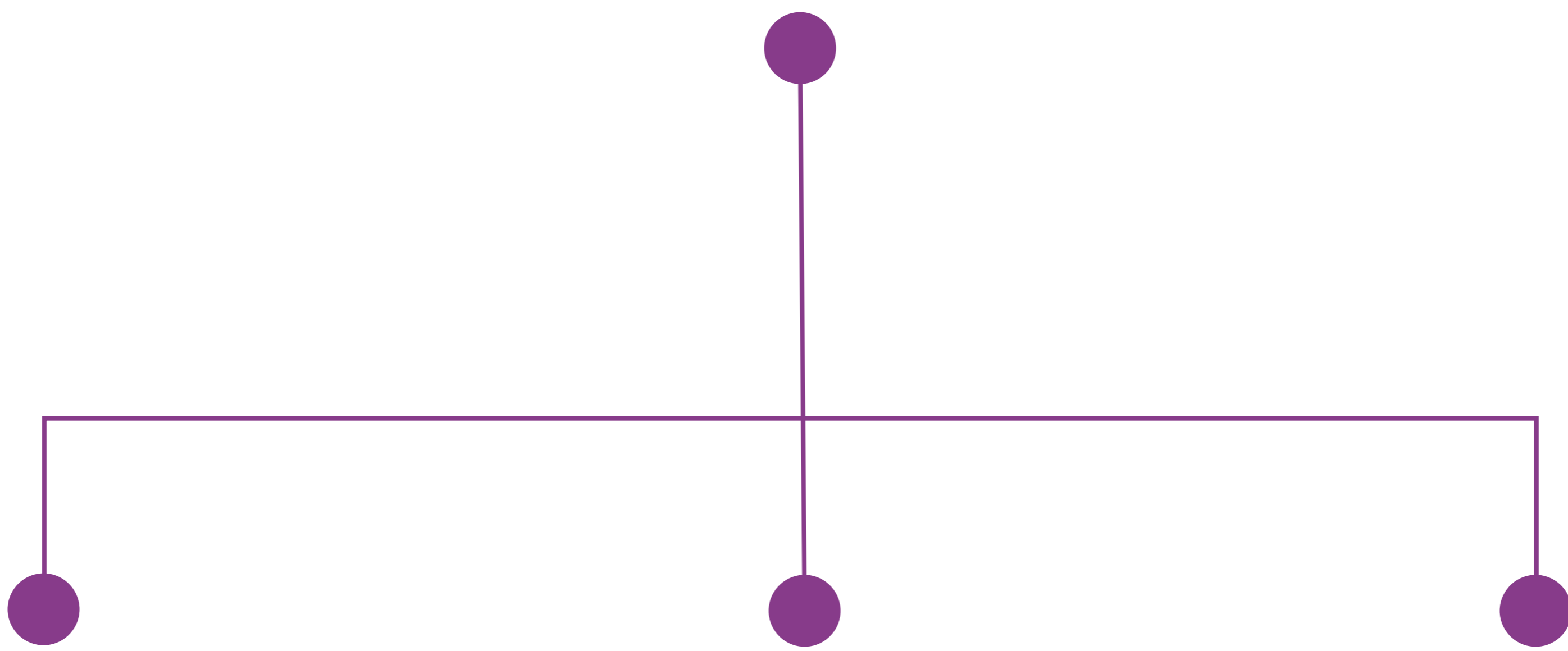
## NAŠ MENADŽMENT:



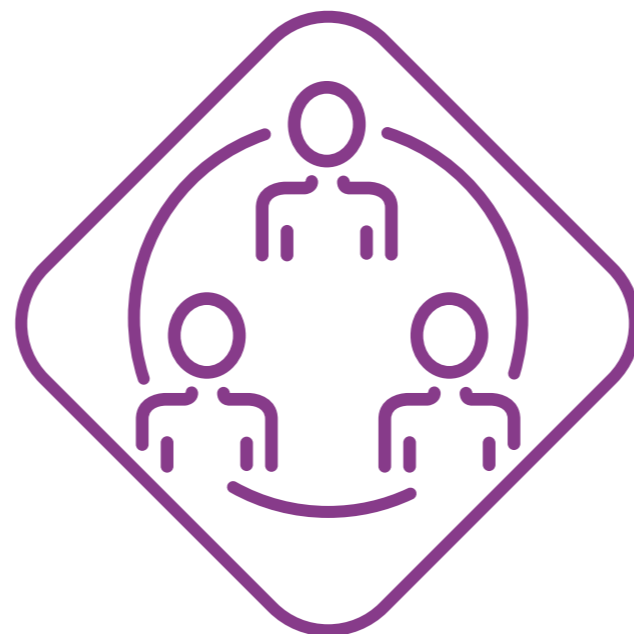
Manuela Stamatović  
Osnivač & Generalni direktor

- ✿ Bila je na **poziciji direktora** marketinga u kompanijama L'Oréal, Erste Banka, kao i direktor korporativnih komunikacija u Sberbanci i Er Srbiji
- ✿ Bila je zadužena za stvaranje i sprovođenje **regionalnih i lokalnih brend strategija za globalne brendove** kao što su L'Oréal Paris, Garnier i Maybelline
- ✿ **Izgradila je nepoznate ili stagnirajuće** brendove do zdravih pozicija i uvećala je njihovu prepoznatljivost kao na primer za brendove Maybelline, Erste Bank i Sberbank u Srbiji
- ✿ **Osmislila je i sprovela programe upravljanja iskustvom klijenata (Customer Experience Management)** u bankarskom sektoru što je rezultiralo najvišim ocenama zadovoljstva klijenata na tržištu
- ✿ Lansirala je inovativne i visokoefektivne kampanje digitalnog marketinga
- ✿ Izgradila je i upravljala timovima u više zemalja, sa visokim učinkom i minimalnom fluktuacijom ljudi

# KONSULTANTSKA PODRŠKA U 3 KLJUČNA DOMENA:



**STRATEGIJA**

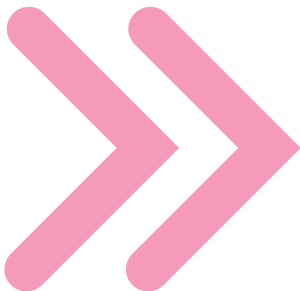











**ORGANIZACIJA**









**SPROVOĐENJE  
I PODRŠKA**

# ZAŠTO SMO MI PRAVI IZBOR:

-   Imamo usluge za B2B i B2C kompanije
-   Podržavamo mala, srednja i velika preduzeća
-   Pokrivamo sve industrije
-   Nudimo kontinuiranu podršku na poslu (on-the-job)
-   Radimo stratešku pripremu, nadgledamo implementaciju i sprovodimo kontrolu

# ZAŠTO DA IZABERETE NAS:

-  Naše usluge su prilagođene Vašim specifičnim potrebama, vrsti i obimu poslovanja
-  Šta god da je vaš marketinški ili komunikacioni izazov - mi ga možemo rešiti
-  Možemo da obučimo i osnažimo Vaš marketing tim...
-  ...ili možemo da budemo Vaš eksterni tim za marketing i komunikacije
-  Vi definišete Vaše individualne delove slagalice 

# Vaš razvoj uz našu pomoć:

- ✿ Sami birate svoj program obuke.
- ✿ Programi obuke mogu da se organizuju za manje ili veće grupe, kao i sesije jedan na jedan.
- ✿ Naši moduli obuke i teme edukacija mogu da se prilagode vašoj industriji, poslovnim izazovima i potrebama.
- ✿ Ukoliko želite, možemo da razvijemo edukacione module zajedno sa vama, u slučaju da želite da se bavite određenom temom – možemo da prilagodimo obuku vašim specifičnim zahtevima.
- ✿ Naše radionice mogu da se primene na sve relevantne teme koje su važne za vaš dalji rast.
- ✿ Program obuka može da se održi kod vas ili onlajn - kako vama više odgovara.
- ✿ Svi edukacioni programi mogu da se kombinuju sa praktičnim aktivnostima na poslu.
- ✿ Možemo da pomognemo u praćenju rada zaposlenih na dnevnom ili nedeljnom nivou, kako bismo vas podržali i pomogli vam da se teorijsko znanje pretvori u praktične veštine.

**Ili biste možda želeli nešto potpuno drugačije, što nije pokriveno ovom ponudom?**

**Na usluzi smo vam za sve zahteve – kontaktirajte nas kako bismo popričali o vašim potrebama:**



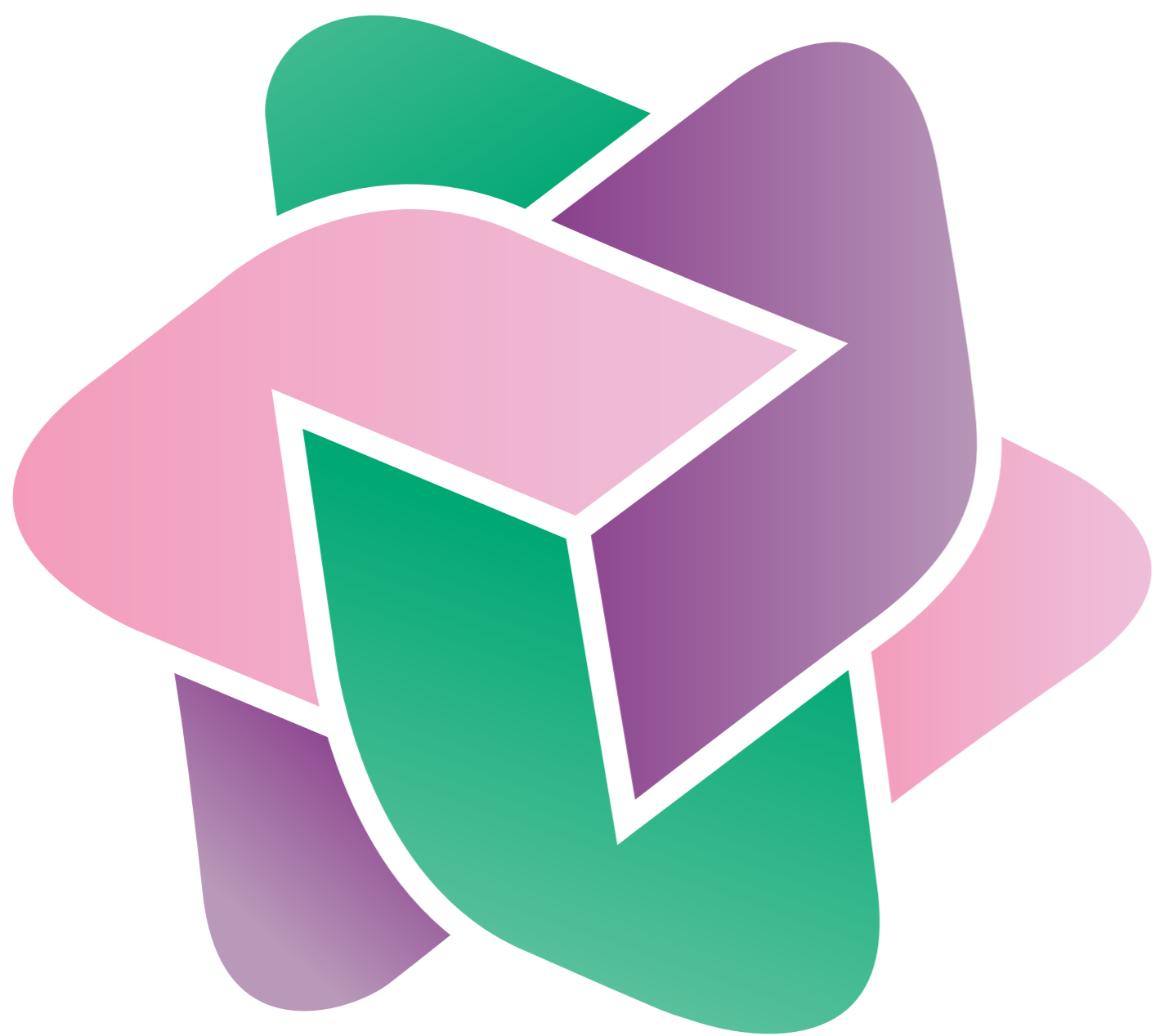
# Primer vaše lične **slagalice** edukacija: \_\_\_\_\_

**Marketing  
strategija &  
taktike**

**Marketing  
metrika**

**Radionice**

**Podrška u  
sprovođenju  
taktika**



# PUZZLE

## Consulting

**Manuela Stamatović – Osnivač & Generalni direktor**

.....

 +381 69 1061 411

 [manuela.stamatovic@puzzle-consulting.com](mailto:manuela.stamatovic@puzzle-consulting.com)

 [www.puzzle-consulting.com](http://www.puzzle-consulting.com)