



# Marketing za malo preduzeće u vreme krize

---

**Manuela Stamatović**

Vlasnik i generalni direktor

Puzzle Consulting



**PUZZLE**  
Consulting

# Puzzle Consulting - ko smo mi?



KONSULTANTSKA PODRŠKA U  
3 KLJUČNA DOMENA:



**STRATEGIJA**



**ORGANIZACIJA**



**SPROVOĐENJE  
I PODRŠKA**

© Puzzle Consulting

© Puzzle Consulting

# Puzzle Consulting - ko smo mi?



## ZA KOGA SMO PRAVA PODRŠKA:

### MALA I SREDNJA PREDUZEĆA

- ✿ Kreiranje brenda
- ✿ Marketing & brend revizije
- ✿ Razvoj i upravljanje brendom
- ✿ Razvoj marketing strategije
- ✿ Planiranje i sprovođenje marketing miksa
- ✿ Planiranje i sprovođenje strategije komunikacije
- ✿ Radionice & mentorstvo

### VELIKE KOMPANIJE

- ✿ Efikasnost marketing strategije
- ✿ Optimizacija marketing miksa
- ✿ Marketing budžetiranje & efikasnost organizacije
- ✿ Razvoj strategije korporativnih komunikacija
- ✿ Upravljanje iskustvom klijenata (Customer Experience Management)
- ✿ Marketinška podrška u radu sa agencijama
- ✿ Timske radionice & mentorstvo

# Agenda

---

1. Kriza je – šta sada?
2. Pripremite teren!
3. Pređite na akciju!
4. Kako dalje? Alati i saveti

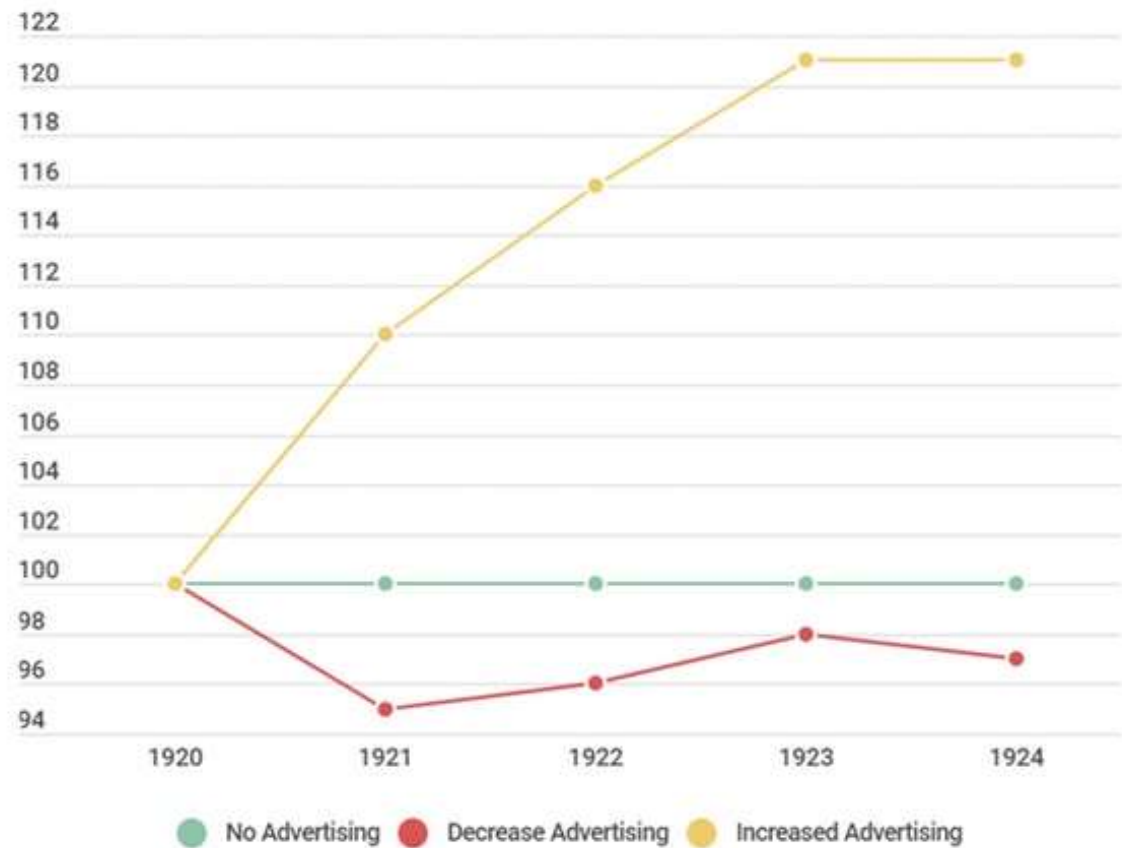


**Kriza je -  
šta sada?**



# Šta kaže struka

Sales Index  
(1920=100)



Vaile, Roland S. "The Use of Advertising During Depression"  
Harvard Business Review 5, April 1927



**Pripremite teren!**



# Od čega krenuti?

---

Sad je pravo vreme da uradite:

## Analizu

- Analiza vašeg poslovanja
- Analiza tržišta i konkurencije

## Plan

- Marketing aktivnosti
- Ciljevi i marketing plan

## Razvoj

- Komunikacija i tim
- Lični razvoj

# Od čega krenuti?

Mogućnosti za dalji razvoj vašeg poslovanja:





# **Analiza vašeg poslovanja, tržišta i konkurencije**

# Analiza poslovanja

---

Sad je momenat da se posvetite analizi vašeg poslovanja:

- Šta funkcioniše dobro?
- Šta nedostaje?
- Koji su izazovi?
- Koje su mogućnosti za dalji razvoj?

# Analiza poslovanja – SWOT

Poznat brend  
Inovativan proizvod

SNAGE

SLABOSTI

Nov, nepoznat brend  
Visoka cena proizvoda  
Nepoznavanje proizvoda

Razvoj novog  
segmenta na tržištu  
Jedinstvena ponuda  
Onlajn prodaja

ŠANSE

PRETNJE

Jaka konkurencija  
Zasićeno tržište

# Analiza tržišta

---

Upoznajte svoje tržište - istražite njegove potencijale:

- Istraživanje tržišta
- Ko je moj kupac/ potrošač?
- Podaci i dodatne informacije  
*(sekundarni izvori)*



# Analiza tržišta

---

## Istraživanje tržišta – kako da dođem do informacija?

- Agencije za istraživanje tržišta (Nielsen, Retail Zoom, EyeSee)
- Portali i časopisi iz vaše industrije
- Newsletter-i
- Privredne komore
- Udruženja

# Analiza tržišta - primeri

---



[www.eyeseer-research.com](http://www.eyeseer-research.com)



# Analiza tržišta - primeri

## ISTRAŽIVANJE

Sva istraživanja



### Kozmetika: Izbor nikad veći

25.03.2020.

Govoreći o regionima koji su obuhvaćeni analizom, od ukupne vrednosne prodaje navedenih kozmetičkih proizvoda, u periodu januar - ...



### Kozmetika: Najviše se kupuju u drogerijama

25.03.2020.

Penetracija šampona za kosu u domaćinstvima u Srbiji je znatno veća nego kod balzama (kondicionera) za kosu, a pritom se baza kupaca ...



### Kozmetika: Na ekranima dominiraju proizvodi za kosu

25.03.2020.

Kozmetički proizvodi predstavljaju 5. sektor proizvoda što se tiče aktivnosti TV oglašavanja na koji otpada 7,3% udela u ukupnom TV oglašavanj...

[www.instore.rs](http://www.instore.rs)

# Analiza tržišta - primeri



## DA LI U KRIZNIM VREMENIMA TREBA SMANJIVATI MARKETINŠKE AKTIVNOSTI?

Ogromni putnički avion, najveći od svih u svojoj klasi, mirn...



## ŠTA JE CONTENT I ZAŠTO JE TOLIKO VAŽAN ZA VAŠ BRENĐ?

Sigurni smo da ste bezbroj puta do sada čuli tvrdnju da je "...

## KAKVA BUDUĆNOST ČEKA SOCIAL SHOPPING I SOCIAL COMMERCE?

Već smo pisali o tome da social commerce ulazi u svet društva...



## SOCIAL SHOPPING I SOCIAL COMMERCE – OMOGUĆITE LJUDIMA DA VAS PROMOVIŠU

Social shopping nije samo još jedan moderan izraz ili trend



# Analiza tržišta - LinkedIn profili



Privredna komora Srbije

21.108 Follower  
55 Min. •

Popodnevni pregled graničnih prelaza za kamione - dnevni izveštaj za 08. april 2020.  
Presek stanja u 14 sati.

Übersetzung anzeigen

Popodnevni izveštaj sa graničnih prelaza za kamion...

**DNEVNI IZVEŠTAJ 08.04.2020.**  
Presek stanja u 14.00 h

**HORGOŠ:**  
• Ulaz u Srbiju: čeka se oko 30 min  
• Izlaz iz Srbije: čeka se 30 minuta

**KELEBIJA**  
• Ulaz u Srbiju: čeka se 1 sat, 6-7  
• Izlaz iz Srbije: nema zadržavanja

**TOVARNIK-ŠID**  
• Ulaz u Srbiju: čeka se 10 minuta  
• Izlaz iz Srbije: nema zadržavanja  
• Na Tovarnik-Šid može da uđe voz iz Hrvatske, isto tako i da uđe raba

**BATROVCI**  
• Ulaz u Srbiju: čeka se oko 4 sata  
• Izlaz iz Srbije: čeka se do 2-3 sat

**GP PREŠEVO**  
• Ulaz u Srbiju: čeka se do 20 min  
• Izlaz iz Srbije: nema zadržavanja

**GRADINA**  
• Ulaz u Srbiju: čeka se do 1 sat, 1  
• Izlaz iz Srbije: čeka se do 30 min

**VATIN**  
• Ulaz u Srbiju: čeka se 10 minuta  
• Izlaz iz Srbije: čeka se oko 1-2 sat

Preko prelaza Srpska Crnja i Đerđap od Rumuniji, tako da će kamioni iz Srbije k graničnog prelaza Vatin.

**MILSPEED GROUP**



Beezy

30 Follower  
1 Woche •

Q: Kako da planiram kada je ovako neizvesno?  
<https://lnkd.in/gY9jpAD>

**DRAGAN PETROVIĆ**

**#rad od kuće**

Planiranje  
beezy.rs

www.linkedin.com



Martin Lindstrom • Follower  
Branding Expert & Consultant at Lindstrom Company  
1 Tag •

Psychologists argue that the most stressful situations we encounter in life are divorce, the death of someone we love, and moving from one home to another. Well, now they can add a fourth experience to the statistics: COVID-19.

Today's experts and I agree. The pandemic will have a profound, long-lasting impact on us. Subscribe to my LinkedIn newsletter to read my three predictions on how society will change post-Corona Virus.

#culturetransformation #businesstransformation #lindstromcompany #entrepreneur #business #marketing #communication #businessculture #leadership #business #covid19 #coronavirus

Übersetzung anzeigen



The Lindstrom Report

Abonniert

THE 2020 EDITION  
**THE LINDSTROM REPORT**

Three predictions: This is how we'll change post-coronavirus

© Puzzle Consulting

# Analiza tržišta

Upoznajte svog kupca:



Posebni Frančesko, 40 godina

- Navike
  - Putovanja
  - Izlasci
  - Praćenje trendova
- Osobine
  - Individualista
  - Egzibicionista
  - Esteta
- Strahovi
  - Nedostatak novca
  - Da ne bude prihvaćen
  - Da ne izgubi zdravlje
  - Da ne napravi grešku
- Cilj/ Ideal
  - Da bude deo globalnog rešenja
- Želje
  - Da ostane dosledan veganskom režimu ishrane
  - Da bude priznat



Oporavljajuća Stamera, 60 godina

- Navike
  - Kulinarstvo
  - Briga o porodici
- Osobine
  - Uporna
  - Predana
  - Vredna
- Strahovi
  - Da ne izgubi decu i bližnje
  - Da ne posustane
  - Da ne izgubi zdravlje
- Cilj/ Ideal
  - Potpuna sreća i zadovoljstvo za decu i unuke
- Želje
  - Da se edukuje o zdravoj hrani
  - Da pozitivno utiče na okolinu



Ostvareni Mark, 50 godina

- Navike
  - Sport
  - Šoping
  - Aktivan odmor
- Osobine
  - Šarmantan
  - Društven
  - Hedonista
- Strahovi
  - Da ne bude diskreditovan
  - Da ga ne prevare
  - Da ne izgubi zdravlje
- Cilj/ Ideal
  - Opuštanje i dobra zabava
- Želje
  - Da više putuje
  - Da isproba nove ukuse

# Analiza konkurencije

---

Upoznajte bolje svoje **konkurente**:

- Analizirajte njihove vebsajtove
- Zapratite ih na društvenim mrežama
- Pratite objave u medijima vezano za teme iz vašeg poslovanja i vaše industrije



**Pređite na akciju!**



# Marketing aktivnosti

# Marketinške aktivnosti za svaku firmu

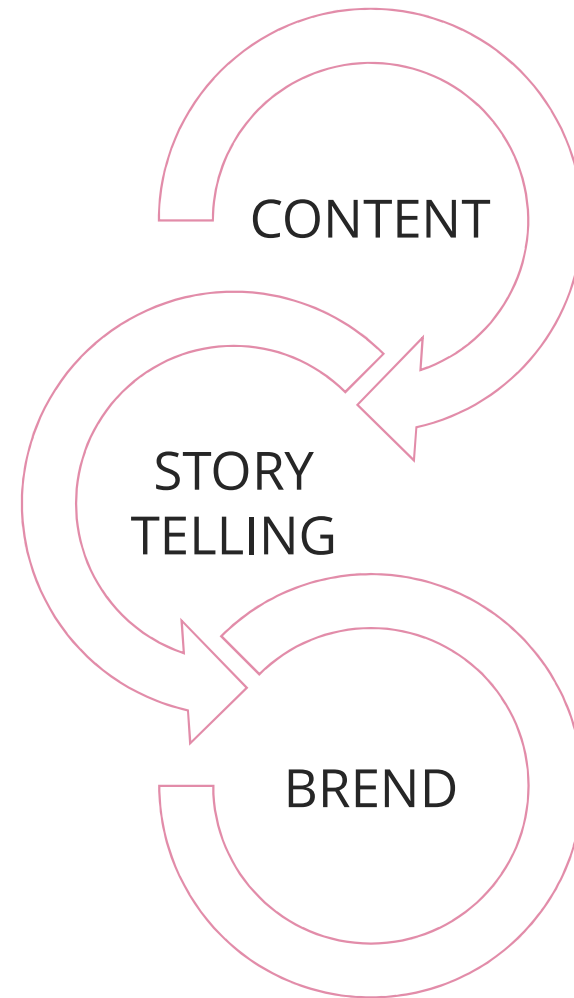




# Marketinške aktivnosti za svaku firmu

Ljudi vole priče – pričajte im priču o vašem brendu, uz sadržaj prilagođen trenutnoj situaciji:

- Jednostavno
- Pitko
- Jasne, nedvosmislene poruke
- Pozitivno!



# Kako to rade domaći brendovi



Naslovna

Smartleg

Zdravlje

Merenje

SMARTLEG

O nama

Magazin

Gde kupiti

Kontakt



## Budite aktivni dok ste kod kuće

Pripremili smo nekoliko predloga kako da

### Kako da budete aktivni kod kuće

Opšte čišćenje po kući, sređivanje polica i reorganizacija stvari je nešto što mnogi već rade. Međutim, to su aktivnosti koje se uglavnom ne upražnjavaju češće od jednom nedeljno, tako da tu na scenu stupaju fizičke vežbe!

Mnogi veb-sajtovi posvećeni treninzima i zdravom životu već nude mnoštvo sadržaja koji je dostupan svima. Od saveta za zdravu ishranu, pojedinačnih i kraćih vežbi, pa sve do celih treninga sada možete potpuno besplatno pronaći na internetu. Slične ideje kako da budete aktivni i zdravi dok ste kod kuće ponudili su i mnogi sportisti na svojim profilima na društvenim mrežama poput Instagrama i Fejsbuka. Ideje možete pronaći gotovo svuda, tako da je samo na vama da se pokrenete i aktivirate!

### Malo fizičke aktivnosti mnogo znači

Postoji veliki broj laganih vežbi koje možete upražnjavati u vašem domu. Ne traju dugo, a mnogo znače. Pre nego što započnete sa bilo kakvim vežbama, bitno je da se prvo istegnete i tako pripremite svoje telo za fizičku aktivnost i sprečite potencijalna istegnuća ili povrede. Ukoliko imate vijaču, njeno korišćenje odnosno preskakanje u nekoliko serija od desetak sekundi predstavlja sjajan kardio. Ako imate loptu za pilates, ona takođe može sjajno poslužiti za određene vežbe ruku, kao i čučnjeva. Ukoliko nemate nijedan od dodatnih rekvizita za vežbanje, ne očajavajte, tu su uvek vežbe poput čučnjeva, planka odnosno izdržaja, trbušnjaka i sklekova koje čine osnovu svakog treninga.

[www.smartleg.com/rs](http://www.smartleg.com/rs)

# Kako to rade brendovi



ekofungi

Gefällt lazysuperfly und 26 weiteren Personen

ekofungi Primenjujući principe cirkularne ekonomije i održivog razvoja ne ugrožavamo prirodne sisteme i životnu sredinu i na taj način doprinosimo opstajanju ljudskog društva i njegovog okruženja ❤️👉 <http://bit.ly/2Rz7URF>

#zdravahrana #organskahrana #zdravo #organsko #dehidriranopovrce #cirkularnaproizvodnja #ekofungi #cirkularnaekonomija #odrzivaproizvodnja #proizvodnjabezotpada #brzapriprema #ekofungi

smartleg\_srbija

Reagujte što ranije

SMARTLEG®

Gefällt lazysuperfly und 16 weiteren Personen

smartleg\_srbija Uzmite omiljenu knjigu i podignite noge! 📖❤️

Da, savite jastuk ispod dušeka tako da vam stopala budu na većoj visini nego što je karlica i pružite olakšanje teškim nogama.

#ostanikodkuce #smartleg #reagujtestoranije

mona\_official\_page  
Mona.rs

UP TO 20% OFF  
ONLINE ONLY  
[www.mona.rs](http://www.mona.rs)

#stayhome  
#staysafe  
#stayfashion

Gefällt jjelicious und 379 weiteren Personen

mona\_official\_page Up to 20% off, ONLINE ONLY  
[www.mona.rs](http://www.mona.rs)  
#stayhome #staysafe #stayfashion

[www.instagram.com](http://www.instagram.com)

© Puzzle Consulting

# Kako to rade brendovi



donesi



www.donesi.com

## Nastavi da plaćaš VISA karticom i ostvari još veći popust

- Popust u iznosu od 500 RSD se automatski obračunava na svako treće plaćanje sačuvanom Visa karticom (svaka treća narudžbina se računa od 20. februara 2020.)
- Promocija važi u svim restoranima u Srbiji na Donesi.com koji prihvataju onlajn plaćanje (koristi **filter "Kartice"** za izlistavanje restorana koji prihvataju onlajn plaćanja)
- Visa promocija na Donesi.com traje od 01.04. do 31.05.2020. ili do isteka sredstava predviđenih za promociju
- Popust se može ostvariti samo ako je ukupan iznos za plaćanje treće narudžbine veći od 500 dinara
- Kontakt i sve informacije vezane za Visa promociju na Donesi.com: [info@donesi.com](mailto:info@donesi.com)

# Kako to rade brendovi



## Mona donira zaštitne maske

1 min read  
Urednik •  
17/03/2020



Beograd, 17. mart 2020. – Modna kuća Mona započela je sa proizvodnjom zaštitnih maski koje neće biti namenjene prodaji. Tomislav Momirović, jedan od članova porodice Momirović koja uspešno vodi ovaj porodični biznis više od 30 godina, postavio je obaveštenje na svojim profilima na društvenim mrežama.

*“Prilagođavamo našu proizvodnju i očekujem da ćemo sutra stabilizovati proizvodnju na oko 2000 zaštitnih maski dnevno. One neće ići u prodaju, neće biti deljene (nemojte da me zovete) i sve će biti donirane medicinskim ustanovama. Budimo disciplinovani i slušajmo nadležne, preživeli smo i teže, preživemo i ovo.” – saopštio je Momirović.*

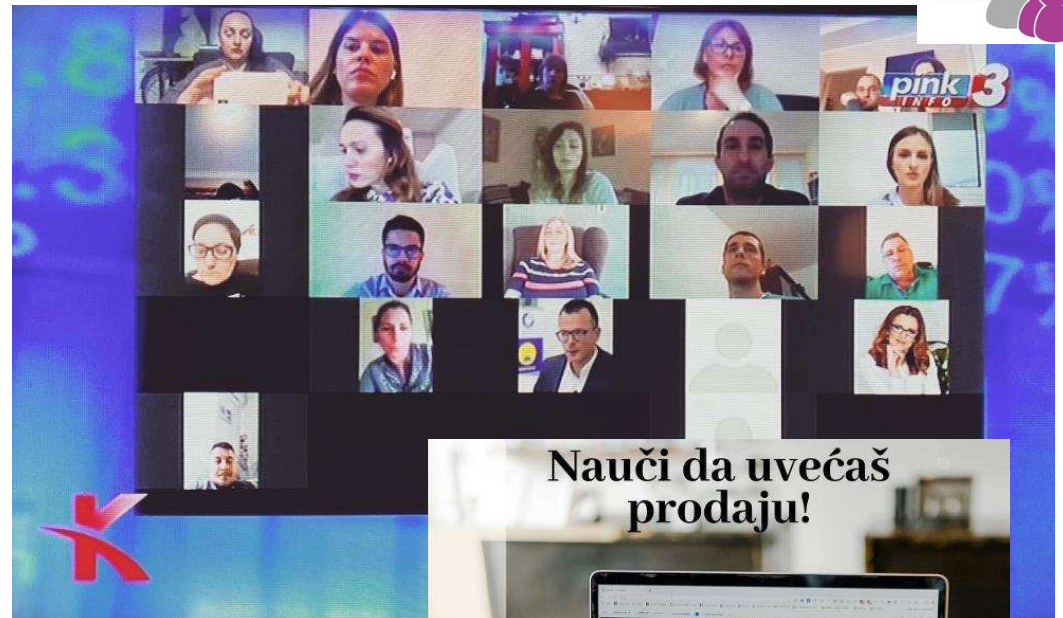
[www.instagram.com](http://www.instagram.com); [www.odgovornoposlovanje.rs](http://www.odgovornoposlovanje.rs)

# Kako to rade brendovi

webinar



“  
Šta prodaješ  
kada ništa ne  
prodaješ?  
VEBINAR SA LIDIJOM ARSENIN  
26.03. U 20:30  
Biznis  
*na stiklama*



**Nauči da uvećaš  
prodaju!**



Biznis  
*na stiklama*



[www.instagram.com](http://www.instagram.com)

onsulting

# Customer Experience





# Ciljevi i marketing plan



# Vaši marketing ciljevi

Šta želimo da postignemo sa našim marketinškim aktivnostima (*primeri*)?



Broj upita na veb sajtu

Broj pretplatnika na newsletter



Povećanje broja pratilaca na društvenim mrežama

# Vaš marketing plan

## MARKETING PLAN 2020

	Naziv aktivnosti	Opis aktivnosti	Ponuda/ sadržaj	Kanali komunikacije	Period	Odgovorna osoba	Ciljevi	Budžet - plan	Budžet - potrošeno	Dodatni komentari
1	Lansiranje veb sajta	Kreiranje opisa sadržaja, tekstova, slika i ostalih potrebnih materijala	Blog sekcija Onlajn prodaja	Kada se lansira sajt, promocija na društvenim mrežama	April - maj	Marina	Sajt da bude live 1. juna 2020.	700 EUR	n/a	
2	Vebinar	Organizacija vebinara za unapređenje znanja u domenu "..."	Svi učesnici dobijaju 10% popusta na onlajn kupovinu	Društvene mreže Pozivi telefonom	23.04.	Tijana	Min. broj učesnika: 50	50 EUR	n/a	Željeni broj učesnika: 100
3	Lansiranje Instagram stranice	Postavka profila, kreiranje sadržaja, izrada mesečnih content planova	Informacije o brendu Novosti Promotivne ponude	Društvene mreže Newsletter	April - maj	Marina	Profil da bude live 1. juna 2020.	0	n/a	Željeni broj pratilaca do kraja 2020: 500
4	...									
5	...									



# Komunikacija i tim

# Eksterna komunikacija



## Prilagodite poruke

Šaljite pozitivne slike i sadržaje

## Strpljenje i otvorenost

Poštujte dogovorene rokove i budite strpljivi

## Budite primer

Pokažite lično angažovanje

## Budite otvoreni i pristupačni

Obratite pažnju na poslovni bonton

## Prilagodite se onlajn okruženju

Koristite vizuelna pomagala i budite jasni

# Interna komunikacija

Sad je posebno važno da stalno komuniciramo  
– naročito sa našim zaposlenima!

✓ Odredite kanale za komunikaciju:



✓ Napravite plan za dinamiku komunikacije – potrebno je da redovno obavestavate vaše zaposlene.

✓ Pre komunikacije, smislite koje ključne poruke želite da date.

✓ Uvek tražite povratne informacije.

✓ Gradite zajedništvo – pokažite da vam je stalo!



www.instagram.com

© Puzzle Consulting



# Lični razvoj

# Saveti – budite informisani!

---

Postoje odlične knjige, kao i portalima na kojima možete da se informišete o novim trendovima i dobijete ideje za razvoj vašeg brenda:

- Marketing za neupućene – Alexander Hiam
- Kako kreirati, ovladati i dominirati tržištem – Filip Kotler
- Kupologija – Martin Lindstrom
- Marketing kroz sadržaj – Lazar Džamić, Džastin Kirbi
- Gerila marketing – Džej K. Levinson
- Mamin test – Rob Ficpatrik
- Advertiser Serbia (digital) - [www.advertiser-serbia.com](http://www.advertiser-serbia.com)
- Media Marketing (digital) - [www.media-marketing.com](http://www.media-marketing.com)
- Marketing Week (digital + print) – [www.marketingweek.com](http://www.marketingweek.com)
- eMarketer (digital) – [www.emarketer.com](http://www.emarketer.com)

# Lični razvoj

- Lokalni vebinari:
  - Udruženje Biznis na štiklama
  - Mokrogorska škola menadžmenta
  - Direct Media: 'Direct Talks from Home'
  - Casa Forte & Chat Box English Social
  - Srpska asocijacija menadžera
- Besplatni inostrani onlajn kursevi:
  - LinkedIn Learning
  - [www.coursera.org](http://www.coursera.org)
  - [www.classcentral.com](http://www.classcentral.com)

chat.box.english.social  
Belgrade, Serbia



Liked by fortecasa and

chat.box.english.social Ove se  
POSLEPODNEVNU KAFU, osni  
@chat.box.english.social će go  
Efektivna digitalna komunikacij

[www.instagram.com](http://www.instagram.com)

Course Title	Date	Price	Description
13. APRIL CONTENT U DOBA KORONA VIRUSA	13. APRIL	FREE	Kako praviti sadržaje za društvene mreže u doba Korone? Kako voditi biznis profile? Kako komunicirati tokom Korona krize?
14. APRIL KRIZNA KOMUNIKACIJA	14. APRIL	100€	Tradicionalni alati i "problemi" Križa u digitalu Konkretni primeri iz prakse Vežbanje na korisnim primerima
21. APRIL INTEGRISANE KOMUNIKACIJE	21. APRIL	100€	Sve o odnosima s javnošću Marketingu Advertisingu ...spakovano u jedan master class
24. APRIL SEO I GOOGLE	24. APRIL	90€	Ovladajte veštinama koje su danas na ceni i koje su osnova digitalnog marketinga Učenje na konkretnim primerima Odgovori na sva pitanja
29. APRIL LINKEDIN	29. APRIL	100€	Ovladajte najmoćnijom biznis mrežom Sredite svoj CV kao profesionalac Vodite profil kompanije najbolje moguće Budite sa LinkedIn-om na "1"
7. MAJ UVOD U PR	7. MAJ	90€	Ako vas zanimaju odnosi sa javnošću ili se već bavite PR-om! Uvek je dobro prisettiti se početaka!





# Kako dalje?

## Korisni alati i saveti

# Korisni alati – čeklista (1/2)

---

Napravite **čeklistu (marketing) aktivnosti** koje vam nedostaju ili koje želite da uvedete:



Misija/ vizija vaše firme



Brend – logo, slogan, istorijat



(Marketing) ciljevi – šta želim da postignem, gde želim da budem



Analiza tržišta i konkurencije



Analiza brenda - SWOT

# Korisni alati – čeklista (2/2)

---

Napravite **čeklistu (marketing) aktivnosti** koje vam nedostaju ili koje želite da uvedete:



Nov proizvod/ usluga



Vebsajt – sadržaj, prijavni formular, onlajn prodaja, blog



Content marketing



Društvene mreže – profili, interakcija, prodaja



Loyalty program

# Besplatni alati i saveti

Postoje sjajni aplikacije koje su besplatne i jednostavne za korišćenje, a vama će služiti da kreirate zanimljiv content:



Canva



Boomerang



Pixaloop



Snapseed



Lightroom

- Fotografije možete da pravite sami i 'doterate' ih uspomoc ovih alata ili
- Možete da koristite besplatne fotografije sa profila kao što je @Freepik

# Podrška za vas

---

Vaš marketing pristup u narednih 3-9 meseci:



Strategija

Plan  
aktivnosti

Komunikacija



**Za više informacija, posetite  
naš vebaj ili pratite nas na:**

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

 @puzzleconsulting

 @puzzle.consulting.rs

 @miss\_ela\_s

 @manuela-stamatovic