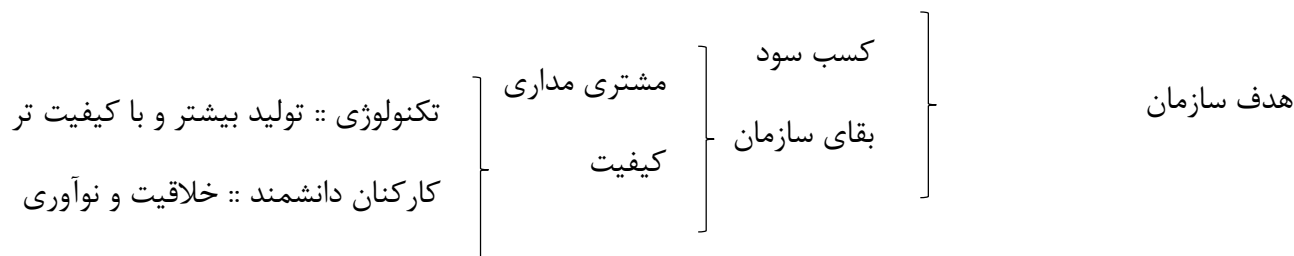


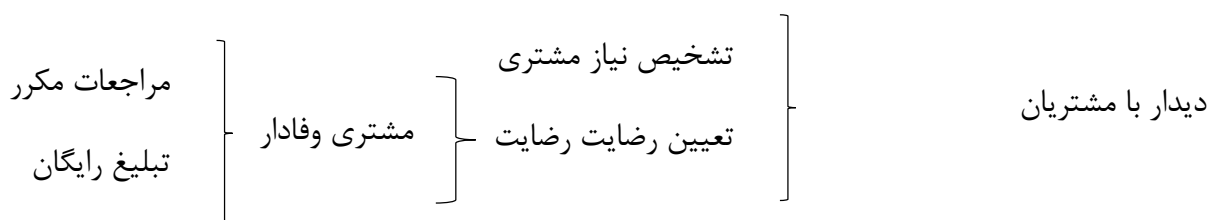
- فرهنگ دستاورد بشر در طول تاریخ است.

- چیزی خارج از فرهنگ نداریم

معنی و مفهوم بازاریابی: دستیابی به اهداف سازمان از طریق دیدار با مشتریان و جلب رضایت آنان به نحوی بهتر از رقبا



در بازاریابی برای تعیین میزان رضایت مشتری باید دیدار با مشتری داشته باشیم و در نتیجه مشتری وفادار می شود و سپس هم مراجعه مکرر دارد و هم تبلیغ رایگان می کند برای کالا.



### رضایت مشتری تابعی است از رقابت

- نیاز مثل گرسنگی :: با تولد انسان پدید می آید و با مرگ خاتمه می یابد.

- خواسته مثل غذای کباب :: در خارج از فیزیک انسان است و در جامعه تامین می شود.

خواسته ها تابعی از فرهنگ جامعه است.

کلیه کارنان باید یک بازاریاب باشند.

مثلا برای خرید یک خودرو با توجه به تبلیغات شرکت ایران خودرو از یک نفر پرسنل آن شرکت نیز استعلام می کنیم و زمانی که پاسخ منفی می دهد از خرید منصرف می شویم.

### مشتري مداری

