

# Chování spotřebitelů a trvalý marketing při poskytování služeb

**Petr Musil**

Vysoká škola polytechnická Jihlava, Katedra ekonomických studií



Vysoká škola polytechnická Jihlava 

# Malí poskytovatelé internetu a nálada na trhu

Agentura STEM/MARK zjistila, že:

**Malí** a lokální vůbec **nejsou malí** – v součtu stejný podíl na trhu jako velcí hráči (mobilní operátoři)

Uživatelé pevného internetu platí v průměru o **120,- měsíčně více**, než by chtěli

Největší shoda mezi „skutečná cena“ a „považuji za výhodnou“ v intervalu **301,- až 400,-** měsíčně (26 a 19 procent)

**Malí** a lokální bývají často **nejlevnější**

Poptávka je malým a lokálním fakticky nakloněna

# Zdá se, že ani tohle nezabralo...



Andrej Babiš ✓

13. ledna 2019 · 🌐

Snížení cen mobilních dat. Byl to jen předvolební kec, nebo na tom hnutí ANO skutečně záleží? Super dotaz v aplikaci Pojď do mě. No jasně, že záleží, pane Melichárku. Mně teda jednoznačně, protože Češi mají v porovnání s Evropou data strašně předražená. Proto na tom taky dál pracuju a zrovna tenhle týden jsem měl další důležitou schůzku. Mrkněte na video 👍

👍❤️😂 296

129 komentářů 31 sdílení

- **Zákazník** ale slyší: **internet je drahý**, musí zlevnit
- Realita je ale jiná (což víte, není třeba vysvětlovat) – internet a mobilní data **nejsou jedno a totéž**

# Nebojte se dělat setrvalou kampaň

Tak čistý, nebo hrubý?

To víš, že jo, ty brepto

MAKAK A ŽVANIL.

ZA BABIŠE BYLO LÍP  
HLAVNĚ BABIŠOVI!  
Andrej, policejní informátor

To byste museli ze zákona tak či tak, ne?



Ale dělejte to trochu lépe než politici...

Základem je **K O M U N I K A C E**

# Lidé se bojí zdražování, ale...

**KOMUNIKUJTE** (ptejte se nás, klientů, co bychom chtěli – třeba ani nevíme, že pro nás máte lepší služby/nějaké novinky)


**VYSVĚTLUJTE** (my to zdražení pochopíme, nežijeme ve vakuu) –  
**argument:** „Když **padneme**, pohltí vás **velcí hráči**, kteří se **žinýrovat** nebudou.“

**INFLAČNÍ OČEKÁVÁNÍ** jsou nejvyšší minimálně za posledních 20 let



Helena Horská  
@HelenaHorska



**#Inflace** dál stoupá v březnu na 12,7 % v souladu s naším očekáváním. **@CNB\_cz** ale ještě víc trápí vzdouvající se inflační očekávání, kt. dle šetření už v 1Q překročila hranici 7 % a ve výhledu na 3 roky se nebezpečně blíží k 6 %. Ač ekonomika slábne, ČNB je připravena  dál sazby

[Translate Tweet](#)

9:11 AM · Apr 11, 2022 · Twitter Web App

# KOMUNIKACE je **FAKT** důležitá

## Osobní zkušenost

- **Domácí internet** přes wi-fi od lokálního poskytovatele
- Od roku **2014**, paušál **249 korun měsíčně**
- Za tu dobu ani jednou nezdražil (ale ani jednou **nekomunikoval**)

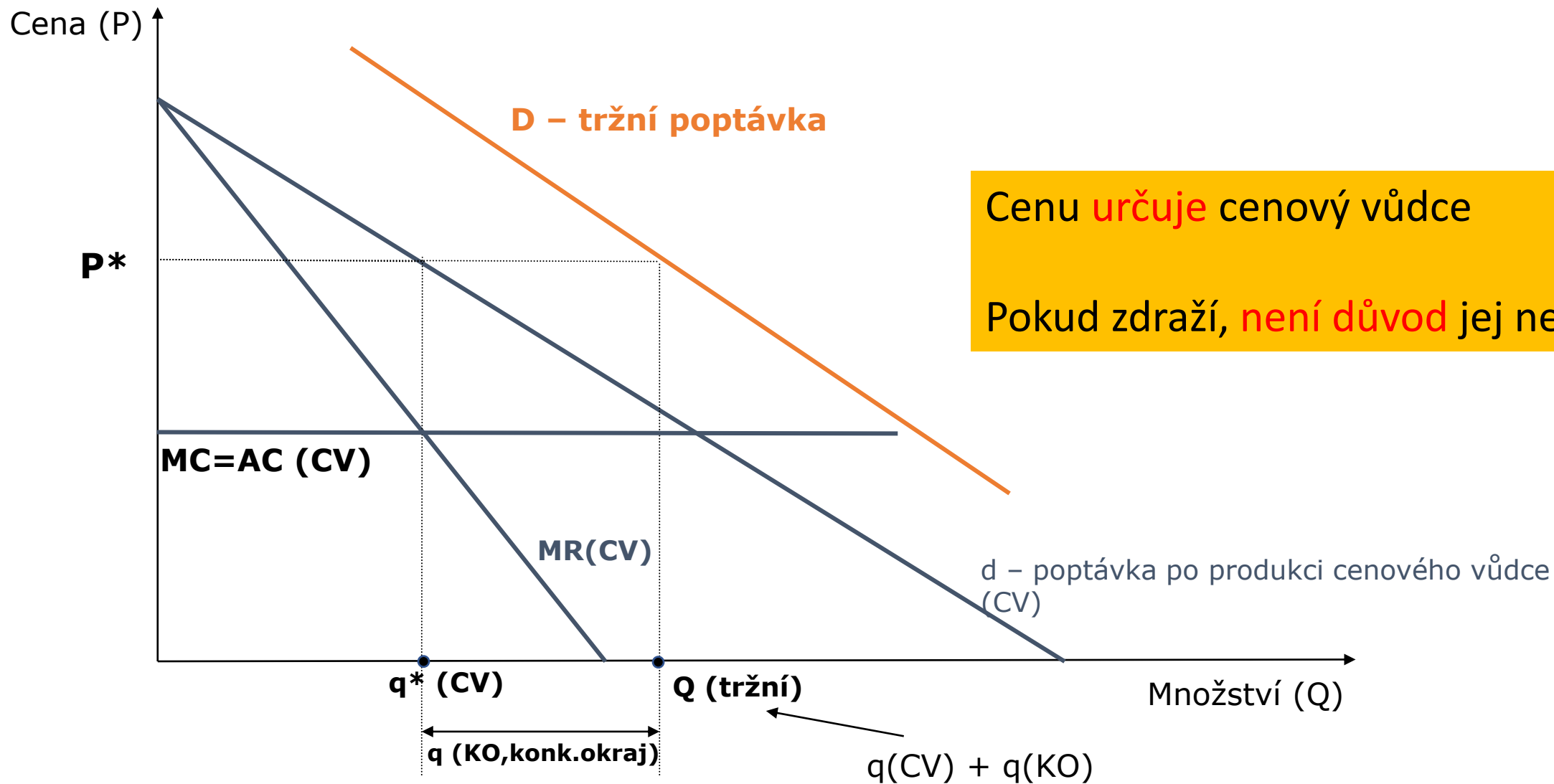
**vs.**

- **Internet v mobilu** od velkého hráče
- Neomezený tarif (volání, sms, data) za **1000+ korun měsíčně**
- Cca 1x za 2 měsíce nabídka na novou (pro mě **zbytečnou**) službu s informací „bude to jen za...“, ale:
  - Nejméně 1x za rok relevantní nabídka, na **kterou kývnu**



# Na **vaší straně** je i ekonomická teorie

Pohybujete se na **oligopolním** trhu s **cenovým vůdcem** (cenovými vůdci)



Cenu **určuje** cenový vůdce  
 Pokud zdraží, **není důvod** jej nenásledovat

Díky