

TOTO JE MARKETING

Nikto si vás nevšímne, pokiaľ sa nenaučíte pozerať

SETH GODIN

Ljndeni

Toto je marketing

Vyšlo aj v tlačovej podobe

Objednať môžete na
www.lindeni.sk
www.albatrosmedia.sk

Ljndeni

Seth Godin

Toto je marketing – e-kniha
Copyright © Albatros Media a. s., 2022

Všetky práva vyhradené.
Žiadna časť tejto publikácie nesmie byť rozširovaná
bez písomného súhlasu majiteľov práv.

ALBATROS  **MEDIA**

TOTO JE MARKETING

Seth Godin

TOTO JE MARKETING

Ljndeni

Seth Godin: This Is Marketing

Copyright © 2018 by Seth Godin

All rights reserved including the right of reproduction
in whole or in part in any form.

Translation © Slavomír Hrivnák, 2020

Slovak edition © Albatros Media Slovakia, s. r. o., 2021

Všetky práva sú vyhradené. Žiadna časť tejto publikácie nesmie
byť kopírovaná a rozmnožovaná za účelom rozširovania v akej-
koľvek forme alebo akýmkoľvek spôsobom bez písomného sú-
hlasu vydavateľa.

ISBN v tlačenej verzii 978-80-566-2317-6

ISBN e-knihy 978-80-566-2393-0 (1. zverejnenie, 2022) (epub)

ISBN e-knihy 978-80-566-2394-7 (1. zverejnenie, 2022) (mobi)

ISBN e-knihy 978-80-566-2392-3 (1. zverejnenie, 2022) (ePDF)

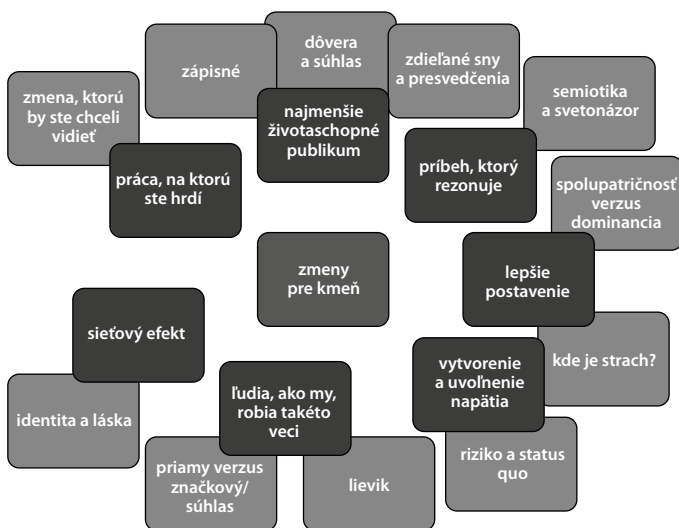
Venované Leovi, Anne, Mo, Sammymu,
Alex, Bernadette a Shawnovi...
A všetkým sviežim hlasom, ktoré zlepšujú
naše životy.

OBSAH

► KAPITOLA JEDEN	
Bez masy, bez spamu, bez hanby	18
► KAPITOLA DVA	
Marketér sa učí vidieť	25
► KAPITOLA TRI	
Marketing mení ľudí prostredníctvom príbehov, vzťahov a zážitkov	29
► KAPITOLA ŠTYRI	
Najmenší životaschopný trh	37
► KAPITOLA PÄŤ	
Hľadanie lepšieho	51
► KAPITOLA ŠEŠŤ	
Nad rámec komodít	70
► KAPITOLA SEDEM	
Plátno snov a túžob	80

►	KAPITOLA OSEM	
	Viac k otázke: Hľadanie najmenšieho životaschopného trhu	89
►	KAPITOLA DEVÄŤ	
	Ludia ako my robia takéto veci	99
►	KAPITOLA DESAŤ	
	Dôvera a napätie vytvárajú pohyb vpred	109
►	KAPITOLA JEDENÁST	
	Štatút, prevaha a spolupatričnosť	117
►	KAPITOLA DVANÁST	
	Lepší biznis-plán	132
►	KAPITOLA TRINÁST	
	Semiotika, symboly a žargón	136
►	KAPITOLA ŠTRNÁST	
	Rôzny prístup k rôznym ľuďom	146
►	KAPITOLA PÄTNÁST	
	Dosah na správnych ľuďoch	153
►	KAPITOLA ŠESTNÁST	
	Cena je príbeh	165

► KAPITOLA SEDEMNÁŠŤ	
Účinný cyklus súhlasu a pozoruhodnosti	173
► KAPITOLA OSEMŇASŤ	
Dôvera je rovnako vzácna ako pozornosť	182
► KAPITOLA DEVÄTNÁŠŤ	
Lievik	186
► KAPITOLA DVADSAŤ	
Organizácia a vedenie komunity	209
► KAPITOLA DVADSAŤJEDEN	
Niekoľko prípadových štúdií s využitím metódy	217
► KAPITOLA DVADSAŤDVA	
Marketing funguje, teraz je rad na vás	222
► KAPITOLA DVADSAŤTRI	
Marketing pre tú najdôležitejšiu osobu	224
Zoznam marketingovej literatúry	229
Jednoduchý marketingový pracovný list	233
Poďakovanie	235
O autorovi	237



[Nákres toho, čo nás čaká]

Marketing je všade okolo nás. Ste zaplavovaní marketingom od vašich prvých spomienok, až do okamihu otvorenia tejto knihy. Naučili ste sa čítať logá na uliciach, míňate svoj čas a peniaze, aby ste reagovali na to, čo pred vás postaví marketéri. Už nežijeme ani pri jazere či v lese, naším životným prostredím sa stal marketing.

Funguje už tak dlho, že ho berieme ako samozrejmosť. Ako by ryba nerozumela vode, nevidíme, čo sa vlastne deje a nevšíname si, ako nás to mení.

Je čas urobiť z marketingu čosi iné a veci zlepšiť. Spôsobiť zmenu, ktorú chcete vidieť vo svete. Vybudovať svoj projekt, ale predovšetkým poskytovať služby ľuďom, na ktorých vám záleží.

Odpoveďou na akúkoľvek otázku týkajúcu sa práce je totiž v skutočnosti otázka: „Komu môžete pomôcť?“

Toto je marketing

- Marketing hľadá *viac*. Väčší podiel na trhu, viac zákazníkov, viac práce.
- Marketing poháňa zlepšovanie. Lepšie služby, lepšia komunita, lepšie výsledky.
- Marketing vytvára kultúru. Štatút, spolupatričnosť a ľudí, akými sme.
- Predovšetkým však marketing znamená zmenu. Zmeňte kultúru, zmeňte svoj svet. Túto zmenu vytvárajú marketéri.
- Každý z nás je marketérom a všetci sme schopní zmeniť viac, než si myslíme. Našou príležitosťou a povinnosťou je robiť marketing, na ktorý môžeme byť hrdí.

Kolko meria vaša slnečnica?

Zdá sa, že väčšinu ľudí zaujíma práve toto. Aká veľká je značka, aký je jej podiel na trhu, koľko ľudí ju sleduje online. Príveľa marketérov, v snahe aspoň trochu narásť, venuje väčšinu svojho času mediálnej *show*.

Vysoké slnečnice však majú komplexný a hlboký koreňový systém. Bez neho by vysoko nevyrástli.

Táto kniha je práve o koreňoch. O ukotvení vašej práce v snoch, túžbach a komunitách tých, ktorým chcete poskytovať služby. Je o zmene ľudí k lepšiemu a o vytváraní práce, na ktorú môžete byť hrdí. V neposlednom rade je však aj o tom, ako riadiť trh, miesto toho, aby trh riadil nás. Môžeme robiť hodnotnú prácu pre ľudí, na ktorých nám záleží. Nemyslím si, že by ste to mohli vnímať inak, ak ste ako väčšina mojich čitateľov.

Nejde výlučne o predaj

Najlepšie nápady sa nedajú uchopiť okamžite. Aj zmrzlinovým pohárom a semaforom trvalo roky, kým sa stali populárnymi.

Najlepšie nápady si totiž vyžadujú zásadné zmeny. Najlepšie nápady úplne protirečia statusu quo. Zotrvačnosť je mocná sila, pretože hluk a nedôvera sú mocné a zmena je riskantná. A tiež preto, že často čakáme, kým prvý krok spraví niekto iný.

Vaša veľkorysá a hlboká práca sa potrebuje dostať k ľuďom, ktorým má slúžiť. Jej najväčší úspech sa bude rozširovať, pretože ste ju tak sami navrhli.

Marketing nie je ako predávanie mydla

Keď rozprávate na *TED Talk*, robíte marketing.

Keď žiadate svojho šéfa o vyšší plat, tiež robíte marketing.

Keď robíte zbierku na miestne ihrisko – áno, marketing.

A, samozrejme, keď sa snažíte rozšíriť svoju pracovnú divíziu, tiež je to marketing.

V dobách, keď marketing a reklama bolo jedno a to isté, bol marketing vyhradený len pre viceprezidentov s rozpočtom.

Teraz je tu pre vás.

Rozhoduje trh

Vytvorili ste čosi obdivuhodné. Potrebujete živobytie. Váš šéf chce väčšie predaje. Nezisková organizácia, na ktorej vám záleží, robí zbierku. Preferencie vášho volebného kandidáta sú chabé. Chcete, aby vám šéf schválil projekt.

Prečo to nefunguje? Ak je zmyslom tvorenie, ak je písanie, maľovanie a stavenie také zábavné, prečo by nám vôbec malo záležať na tom, či nás niekto objaví, ocení, vydá, vysielala alebo inak komercializuje?

Marketing je dejstvom zmeny. Robiť nestačí. Neprerazíte, pokiaľ niekoho nezmeníte.

Zmeňte šéfovo zmýšľanie.

Zmeňte školský systém.

Zmeňte dopyt po svojom produkte.

Môžete to doceliť vytvorením a následným uvoľnením náptia. Ustanovením kultúrnych noriem. Odhalením spoločenských rolí a podieľaním sa na ich zmene (alebo zachovaní).

Najprv je potrebné tieto veci zbadáť. Potom sa musíte zamerať na prácu s ľudskými bytosťami, ktorým pomôžete nájsť, čo hľadajú.

Ako zistíte, že máte marketingový problém

Nie ste dostatočne zaneprázdnení.

Vaše nápady sa nešíria.

Komunita okolo vás nie je tým, čím by mohla byť.

Ľudia, na ktorých vám záleží, nedosahujú to, v čo dúfali.

Vaša politika potrebuje viac hlasov, práca vás nenapĺňa, zákazníci sú frustrovaní.

Ak vidíte spôsob, ako veci zlepšiť, máte marketingový problém.

Odpoveď na film

Filmár Brian Koppelman používa frázu „*the answer to a movie*“ – odpoveď na film, akoby bol film otázkou.

A, samozrejme, je to otázka. Je to otázka schopnosti otvoriť diváka (alebo producenta, herca, režiséra). Je to otázka získania pozornosti. Ako doceliť, aby vás prijali a dovolili vám rozpovedať váš príbeh, a navyše, aby ten príbeh mal na nich dopad.

Presne tak, ako je otázkou film, je otázkou aj príbeh vášho marketingu. Musí v poslucháčovi zarezonovať, povedať mu niečo, čo túži počuť. Niečo, čomu je ochotný uveriť. Musí dostať pozvánku na cestu zmeny. A keď sa vám podarí otvoriť všetky tieto dvere, musí prísť riešenie, ktoré ste sľúbili.

Máte marketingovú otázku a je možné nájsť na ňu odpoveď. Ale len ak ju hľadáte.

Váš marketing je sťažnosťou na ceste k zlepšeniu

Hovorí sa, že najlepšie je sťažovať sa tak, že veci zlepšíme.

Pokiaľ však nedokázete šíriť povedomie, zdieľať nápady alebo dostať za svoju prácu zaplatené, je to zložitý.

Prvým krokom na ceste k zlepšeniu je robiť veci lepšie.

To však nezávisí len na vás, zlepšenie sa nedeje vo vákuu. Zmenu k lepšiemu začneme vnímať, až keď trh prijme, čo ponúkame. Keď kultúra prijme našu prácu a urobí pokrok, dochádza k zlepšeniu.

Marketéri zlepšujú okolnosti tak, že poháňajú zmenu.

Marketing je zdieľanie vašej cesty k zlepšeniu. Dokázate to. Všetci to dokážeme.

Pre širší kontext myšlienok v tejto knihe, prosím, navštívte:

www.TheMarketingSeminar.com

Bez masy, bez spamu, bez hanby

Marketing sa zmenil, ale ako s ním ďalej zaobchádzať, tomu sme zatiaľ neporozumeli. Pochybnosti sú sebeckým výkrikom. Schúlime sa v kúte do kľbka a namiesto toho, aby sme rozširovali trh, kradneme od konkurencie. Pod nátlakom sa domnievame, že každý je nastavený ako my, len nie každý má informácie.

Väčšina z nás vyrastala vo svete, v ktorom bol masový trh definovaný televíziou a rebríčkami hitov Top 40. Marketéri sa snažia využívať staromódne triky, ale tie už viac nefungujú.

Kompas nás smeruje k dôvere

Každých približne tristotisíc rokov sa severný a južný pól vymenia. Magnetické pole Zeme sa prehodí.

V našej kultúre sa to deje oveľa častejšie.

Vo svete kultúrnej zmeny sa to už stalo. Skutočný sever, metóda, ktorá funguje najlepšie, sa zmenila. Efektívny marketing dnes namiesto masovej sebeckosti stavia na empatii a službách.

V tejto knihe spolupracujeme na riešení tesne súvisiacich problémov. Ako šíriť nápady, ako získať požadovaný dopad, ako zlepšiť kultúru.

Neexistuje žiadna univerzálna mapa. Žiadna jednoduchá taktika postupných krokov. Čo vám môžem jedine sľúbiť, je kompas: skutočný sever. Rekurzívnu metódu, ktorá sa používaním zlepšuje.

Základom tejto knihy je stodňový seminár, ktorý okrem prednášok obsahuje aj osobný tréning zdieľanej práce. V *The-MarketingSeminar.com* združujeme tisíce marketérov a vyzývame ich, aby nazerali do hĺbky, zdieľali svoje príbehy a konštruktívne diskutovali o tom, čo skutočne funguje.

Neváhajte pri čítaní spätne listovať, prehodnocujte svoje predpoklady, spochybňujte existujúce praktiky – prispôsobujte, skúšajte, merajte a opakujte.

Marketing je jednou z našich najväčších profesií. Je to práca na pozitívnej zmene. Som nadšený, že ste na tejto ceste, a dúfam, že v tejto knihe nájdete všetko, čo na nej budete potrebovať.

Marketing nie je bitka, ani vojna, dokonca ani súťaž

Marketing je veľkorysý akt pomoci niekomu vyriešiť problém. Jeho problém.

Je to možnosť zmeniť kultúru k lepšiemu.

Jačanie, zhon a vnucovanie nie sú súčasťou marketingu.

Je to, naopak, možnosť slúžiť.

Internet je prvé masové médium, ktoré nevzniklo preto, aby potešilo marketérov. Naopak, televízia vznikla, aby sa v nej mohli vysielat reklamy a rádio aby poskytlo život rozhlasovým reklamám.

Internet však nežije na princípe vyrušovania. Je najväčším a zároveň najmenším médiom. Nestojí na princípe masovosti a ani pozornosť príjemcu si už neukradnete tak lacno, ako to šlo za čias vašich prarodičov. Internet funguje ako rozsiahle slobodné mediálne ihrisko, kde si vaše nápady zasluhujú pozornosť absolútne všetkých ľudí. V skutočnosti však ide o obrovský nepatrný šum, nekonečný sled sebeckých rozhovorov, v ktorých vy a vaša práca figurujete len zriedkavo.

Mágia reklám je pascou, ktorá nám bráni vybudovať užitočný príbeh

Najúčinnjší spôsob, akým sa mohol komerčný podnik podujat' na rozsiahlu zmenu, bol dlho jednoduchý: kúpte si reklamu. Reklama fungovala. Reklama bola výhodná. Reklama za seba zaplatila. Okrem toho bolo zábavné ju vytvárať. Mohli ste nakúpiť veľa naraz. Vašu značku (alebo vás) tak trochu preslávila. Bola spoľahlivá – utratené peniaze znamenali isté predaje.

Môžeme sa vôbec diviť, že si marketéri celkom rýchlo uvedomili, že vlastne robia reklamu? Väčšinu môjho života bol marketing reklamou.

Z ničoho nič to však prestalo byť pravdou.

To znamená, že sa potrebujete stať marketérom.

Musíte vidieť to, čo vidia iní. Budovať napätie. Zladiť sa s komunitami. Prichádzať s nápadmi, ktoré sa šíria. To znamená tvrdo pracovať na tom, aby ste boli poháňaní trhom a aby ste pracovali s trhom (s vašou časťou trhu).

Ako dať o sebe vedieť (presne tá nesprávna otázka)

„Ako dám o sebe vedieť?“

SEO expert vám sľúbi, že ľudia vás nájdu, keď vás budú hľadať.

Facebook konzultant vám povie, ako osloviť správnych ľudí.

PR profesionál vám sľúbi články, zmienky a profily.

Don Draper, David Ogilvy a ostatní zase za vaše peniaze vyobchodujú reklamu. Peknú, efektívnu a sexy reklamu.

Všetko, aby o vás ľudia vedeli.

To už však nie je marketing, teraz už nie. Už to tak viac nefunguje.

Budeme hovoriť o tom, ako vás objavlia. *Ale to až na konci, nie na začiatku.*

Marketing je dostatočne dôležitý na to, aby sa robil správne, takže zatiaľ sa venujme niečomu úplne inému.

Nehanební marketéri urobili zlé meno aj nám ostatným

Dravý obchodník s cieľom maximalizovať zisky za čo najkratšiu dobu si môže rýchlo osvojiť nekalé myslenie. Spamovanie, podvádžanie, donucovanie. Existuje nejaká iná profesia, v ktorej sú na toto hrdí?

Nenájdete stavebných inžinierov, čo po nociach volajú dôchodcom a ponúkajú bezcenné zberateľské mince. Nepočuli ste o účtovníkoch, ktorí si bez povolenia čítajú súkromné údaje zákazníkov, ani o dirigentoch, ktorí hrdo publikujú *online* falošné recenzie.

Takáto bezočivá honba za pozornosťou na úkor pravdy prinútila mnohých poriadnych a šľachetných marketérov skrývať svoju najlepšiu prácu a hanbiť sa za svoje povolanie.

To nie je v poriadku.

Iný, efektívny druh marketingu je o pochopení svetonázoru a túžob našich klientov tak, aby sme sa s nimi dokázali spojiť. Dáva si záležať na tom, aby ľuďom chýbal, ak tam nie je, a aby tým, ktorí mu veria, priniesol viac, než čakajú. Tento druh marketingu hľadá dobrovoľníkov, nie obete.

Existuje báza ľudí, ktorí robia marketing preto, lebo chcú veci zlepšiť. Sú pripravení angažovať sa na trhu, pretože vedia, že môžu priaznivo ovplyvniť našu kultúru.

Ľudia ako vy.

Zámok a kľúč

Vyrobiť kľúč a potom hľadať zámok, ktorý by sme ním otvorili, to nedáva zmysel.

Jediný produktívny spôsob je nájsť zámok a kľúč vyrobiť potom.

Jednoduchšie než hľadať svojím produktom a službám zákazníkov je prísť s produktami a službami pre zákazníkov, ktorým chcete poskytovať svoje služby.

Marketing nemusí byť sebecký

Najlepší marketing taký vlastne vôbec nie je.

Je to šlachetný akt pomoci ľuďom stať sa tým, čím chcú byť. Znamená to tvoriť úprimné príbehy, ktoré v zákazníkoch rezonujú a šíria sa. Marketéri poskytujú ľuďom riešenia a príležitosti vyriešiť svoje problémy a pohnúť sa vpred.

Keď sa naše nápady šíria, meníme kultúru. Budujeme čosi, čo bude ľuďom chýbať, ak sa to pominie, niečo, čo im dáva zmysel, spojenie, možnosť.

Ten druhý typ marketingu, charakteristický nátlakom, podvodmi a rozruchom, žije zo sebeckosti. Viem, že je dlhodobo neudržateľný a viem aj to, že dokážeme oveľa viac. My všetci.

Prípadová štúdia: Penguin Magic

Hocus opustil budovu.

Penguin Magic je jednou z tých spoločností, pre ktoré je internet ako stvorený.

Možno ste vyrastali neďaleko kúzelníckeho obchodu. V meste rodnom jeden stále je. Matné osvetlenie, obklad z falošného dreva, za pultom takmer určite majiteľ. Hoci možno miloval svoju prácu, rozhodne nebol veľmi úspešný.

Ak sa dnes zaujímate o kúzla, určite poznáte *Penguin Magic*. Nie je to *Amazon* kúziel (pretože byť Amazonom čohokoľvek je naozaj ťažké). Narástol do impozantných rozmerov tým, že je celkom odlišný od *Amazonu* a presne rozumie, čo jeho zákazníci chcú, čo vedia a čomu veria.

Po prvé – každý kúzelnícky trik, ktorý možno na stránke zakúpiť, je odprezentovaný vo videu. Vo videu, samozrejme, nie je vysvetlené, ako sa kúzlo robí, a to buduje napätie. Ak chcete spoznať jeho tajomstvo, musíte si ho kúpiť.