

MARKETING ZA INSTITUCIJE JAVNE VLASTI: OSTVARITE INOVATIVNOST, ODGOVORNOST I ZADOVOLJSTVO GRAĐANA!

- Iskoristite isprobana marketinška načela radi povećavanja nivoa saradnje, poštovanja propisa i zakona, kao i podrške građana!
- Realizujte marketinšku taktiku „4P“: optimalizujte proizvod, cenu, mesto i reklamu!
- Segmentujte svoja tržišta, budite dostupni svojim klijentima tamo gde se oni nalaze – i *udovoljite im!*
- Utičite na pozitivno ponašanje s 12 načela društvenog marketinga koja *deluju!*

Marketing u javnom sektoru je ključna knjiga napisana isključivo za institucije javne vlasti. Ona nudi desetine uspešnih priča na području marketinga na osnovu iskustava ustanova svih vrsta širom sveta kako biste mogli da učinite promene u vašoj organizaciji. Svetski priznati marketinški stručnjak dr Filip (*Philip*) Kotler i konsultantkinja za društveni marketing Nensi Li (*Nancy Lee*) dokazuju da je marketing više od komunikacije i da je u svojoj suštini usmeren na građane. Naučićete sve o marketinškim mehanizmima i shvatićete da oni mogu da podstaknu građansku podršku za vašu ustanovu, kao i upotrebu vaših proizvoda i usluga, da utiču na pozitivno javno ponašanje, pa čak i da povećaju prihode i snize operativne troškove. Ova knjiga nudi smislene obrasce o tome kako stvoriti snažan *brand*, kako prikupiti podatke od građana i kako oceniti uspešnost sopstvenih mera. Knjiga predstavlja detaljan model za razvoj marketinškog plana, objedinjujući lekcije iz čitave knjige u jedan kompaktan i efikasan marketinški plan. Jednostavno rečeno: ova knjiga vas osnažuje da izgradite ustanovu „visoke tehnologije visokog senzibiliteta“, tj. ustanovu budućnosti, i stvorite veću vrednost za svaki novčić koji potrošite.

Pohvale knjizi *Marketing u javnom sektoru*

“U profesionalnom smislu, kao akademskom građaninu koji je postao političar, ova knjiga, da je objavljena nekoliko godina ranije – učinila bi mi život znatno jednostavnijim. Ona detaljno i na konkretnim primerima obrazlaže kako sprovesti u delo veliki plan za promene. Posebno je impresivna primena različitih marketinških načela pri svakom koraku tranzicijskog procesa prema uspostavljanju efikasne vladine agencije usmerene na uslužne delatnosti.”

Dr Somikid Džatusripitak (*Jatusripitak*),
zamenik premijera i ministar trgovine u Kraljevskoj vladi Tajlanda

“Ova knjiga je puna detaljnih objašnjenja za ljude koji žele da efikasno pregovaraju o vladinim programima, ali ona bi trebalo da se nađe i na polici s knjigama svakog vladinog rukovodioca koji mora kreativno da razmišlja o poboljšanju usluga za kupce. Svaka stranica sadrži informacije i ideje koje lideri u javnom sektoru mogu i koje bi trebalo da uvrste u elementarna znanja o menadžmentu.”

Kristin O. Gregoar (*Christine O. Gregoire*), guverner, država Vašington

“Menadžeri u javnom sektoru se sve češće nalaze pred izazovom da ‘postignu više s manjim’. *Marketing u javnom sektoru* pokazuje da marketing nije samo jedan u nizu troškova, već oruđe koje omogućuje javnim delatnicima da efikasnije i delotvornije raspolazu resursima. Knjiga je krcata pričama iz stvarnog sveta koje prikazuju da su kreativni marketinški stručnjaci koji rade u različitim organizacijama shvatili da marketing nije samo oglašavanje i ubeđivanje, već stanje uma.”

Dr E. Marla Felčer (*Felcher*), pomoćni predavač, John F. Kennedy
School of Government, univerzitet Harvard

“Kotler i Li uče vlade kako da motivišu pozivanjem umesto zastrašivanjem. Umesto žalbi i reakcija, one rade da bi stvorile kulturu ‘zarazne’ saradnje koja može da zameni stvaranje pravila društvenim konsenzusom. Ovo je praktični priručnik za smanjivanje gužve u prostorijama za saslušavanje, smirivanje temperamenata i vraćanje vlade na stranu naroda koji je plaća.”

Dave Ross (*Dave Ross*), komentator, CBS News

“Marketing u javnom sektoru pruža izvrstan okvir za stvaranje planova svim poslenicima u javnom sektoru koji rade na svim nivoima marketinga i komunikacija. Pokazujući primere iz stvarnog sveta, ova knjiga uspešno prikazuje kako koncepti komercijalnog marketinga ulaze u tesnu vezu s praksom u javnom sektoru.”

Dr K. Vidaja (*Vijaya*), *direktor Corporate Marketing & Communications,*
Odbor za unapređenje zdravstva, Singapur

“Organizacije u javnom sektoru su danas suočene sa hitnom potrebom da se istaknu kako bi se uspešno nadmetale za novčana sredstva, talente i uticaj. Filip Kotler i Nensi Li napisali su jedinstvenu, praktičnu i pravovremenu knjigu koja sadrži smernice za razumevanje i slučajeve koji će oduševiti i biti od koristi svima koji su uključeni u marketing javnih organizacija.”

Pol (*Paul*) **Temporal**, *Group Managing Director, Temporal Brand*
Consulting, autor knjige Public Sector Branding in Asia

“Profesionalci u javnom sektoru svakodnevno donose hiljade programa i usluga u okruženjima koja postaju sve zahtevnija. Ova knjiga je obavezno štivo i postavlja standard za svakog javnog službenika uključenog u marketing u javnom sektoru i komunikacijama. Čestitke F. Kotleru i N. Li što su stvorili knjigu koja je ujedno i obrazovna i praktično primenljiva.”

Džon Minc (*John Mintz*), *direktor,*
Centar izvrsnosti za marketing u javnom sektoru

Posvećujemo ovu knjigu svakom sadašnjem i budućem službeniku u potrazi za zajedničkim dobrom – dobrom za vlasti, dobrom za građane i dobrom za okolinu. Naša zamisao se sastoji u tome da otkrijete doprinos koji načela i metodi tradicionalnog marketinga mogu ostvariti u poboljšanju izvršenja vaše ustanove. Nadamo se da ćete iskusiti da je prava čarolija marketinga jednostavno u njegovoj orijentaciji na obične građane.

IZRAZI ZAHVALNOSTI

Zahvaljujem svojoj supruzi Nensi (*Nancy*) na njenoj neiscrpoj podršci u mojem radu, kao i drugim članovima moje porodice. Hvala mojim kolegama u Školi za menadžment *Kellog*, koji su mi oduvek bili izvor nadahnuća. Najzad, hvala gradu Čikagu u kojem sam podosta naučio o ulozi vlasti u funkcionisanju grada i u njegovom napretku.

- *Filip* (Philip) *Kotler*

Zahvaljujem svim požrtvovanim i kompetentnim javnim službenicima u državi Vašington koji mene, kao i mnoge druge ljude, inspirišu svojom primenom marketinškog pogleda na svet. Takođe, zahvaljujem svom dragom suprugu Teriju koji i dalje nosi moje torbe, postavlja šator, tera vukove, gasi vatru i podseća me da gledam zvezde.

- *Nensi Li* (Nancy Lee)