

---

**“BANK MARKETING”  
CHAPTER – 9.  
PERSONAL COMMUNICATIONS MANAGEMENT: DIRECT  
MARKETING AND PERSONAL SELLING  
HOME WORK WITH ANSWERS  
XUSAINOV Sh. - PhD**

---

**“БАНК МАРКЕТИНГИ” ФАНИ  
9-МАВЗУ  
ШАХСИЙ КОММУНИКАЦИЯЛАРНИ БОШҚАРИШ: ТЎҒРИДАН-  
ТЎҒРИ МАРКЕТИНГ ВА ШАХСИЙ СОТИШ  
УЙ ВАЗИФАСИ ЖАВОБЛАРИ БИЛАН  
ХУСАИНОВ Ш. -и.ф.н.**

---

**САВОЛЛАРГА ЖАВОБ БЕРИШИНГИЗ КЕРАК:**

**1. Тўғридан-тўғри маркетингни изоҳлаб беринг?**

Тўғридан-тўғри маркетинг бу потенциал истеъмолчиларга эришиш ёки уларни товарлар ва хизматлар таъминлаш учун етказиб берувчини истеъмолчи билан маркетинг воситачиларидан фойдаланмасдан бевосита боғлайдиган каналлардан фойдаланиш. Ушбу каналларга тўғридан-тўғри почта (тўғридан-тўғри почта), каталоглар, телемаркетинг, интерактив телевизор, киосклар, веб- сайтлар, мобил қурилмалар. Тўғридан-тўғри маркетинг олишга қаратилган баъзи ўлчанадиган жавоб, бу одатда истеъмолчининг буюртмаси. Шунинг учун, баъзан тўғридан-тўғри маркетинг тўғридан-тўғри буюртмалар маркетинги дейилади. Бугунги кунда кўплаб тўғридан-тўғри сотувчилар ундан мижозлар билан узоқ муддатли муносабатларни ўрнатиш учун восита сифатида фойдаланадилар.

**2. Тўғридан-тўғри почта қандай босқичлар иборат?**

Тўғридан-тўғри маркетинг бир неча босқичлардан ўтади босқичлар:

- *«узлуксиз бомбардимон»*: ташкилотчилар тўғридан-тўғри почта тўплаш ёки сотиб олиш иложи борича кўпроқ номлар ва барчага мурожаатлар юбориш. Жавоб даражаси одатда жуда юқори паст

- *маълумотлар базаси маркетинги*: потенциал мижозлар маълумотлар базасидан танланади тўғридан-тўғри почта таклифи алоҳида қизиқиш уйғотиши керак.
- *интерактив маркетинг*: муомалада телефон рақами ва интернет манзили компанияси, шунингдек, чоп этиш таклифи веб-сайтдан купон. ахборот бюллетенларини олувчилар мумкин саволлар билан компанияга мурожаат қилинг. компания мижозлар билан мулоқотдан савдони кўпайтириш, ўзаро савдо ва муносабатларни мустақамлаш учун фойдаланади.
- *ҳақиқий вақтда шахсийлаштирилган маркетинг*: сотувчилар харидорлар ҳақида уларнинг ҳар бири учун индивидуал таклифлар ва хабарлар яратиш учун етарли даражада билишади.
- *ҳаёт бўйи даромад маркетинги*: компанияда ҳар бир қимматли мижоз учун у билан умрбод иш режаси тузилади, у мижоз ҳаётидаги воқеалар ва ўзгаришлар ҳақидаги маълумотларга асосланади.

### **3. Телемаркетинг фаолият йўналишларини ёритиб беринг?**

Телемаркетинг амалда компания шундай қилиб 4 та фаолиятдан бирини амалга ошириши мумкин:

- *Телесавдо*: каталоглар ёки рекламалардан буюртмалар олиш ва чиқувчи қўнғироқларни амалга ошириш. Ўзаро сотиш (компаниянинг бошқа маҳсулотларини харидорларга таклиф қилиш), янги маҳсулотларни жорий этиш, янги мижозларни жалб қилиш ва эскилари билан муносабатларни тиклаш имконияти мавжуд.
- *Телеқамров*: мижозларни йирик мижозлар билан муносабатларни сақлаб қолиш ва ривожлантиришга ва унутилганларга эътибор беришга чақиради.
- *Телеқидирув*: бошқа каналлар орқали сотиш учун янги потенциал харидорларни аниқлаш ва баҳолаш.
- *Мижозларга хизмат кўрсатиш ва техник ёрдам*: Техник муаммоларни ҳал қилиш ва техник хизмат кўрсатиш.

### **4. Жозибадор web - сайтни ишлаб чиқишнинг дизайн элементларини нимлардан иборат?**

Ҳар қандай ҳолатда ҳам электрон маркетинг ва электрон харидлар имкониятларини эътиборсиз қолдириб бўлмайди. Ҳар қандай сайтни ривожлантиришнинг асосий нуқтаси

биринчи қарашда жозибадорлик ва яна ташриф буюриш учун етарли қизиқарли маълумотлардир.

Самарали веб-сайтлар учун қуйидаги 7 дизайн элементи.

- *контекст*: тартиб ва дизайн.
- *таркиб*: матнлар, тасвирлар, товушлар, видеолар.
- *ҳамжамият*: сайт фойдаланувчилари ўртасидаги алоқани таъминлаш.
- *мослаштириш*: сайтни турли фойдаланувчиларнинг хоҳишларига кўра созлаш ёки сайтни шахсийлаштириш қобилияти.
- *коммуникациялар*: фойдаланувчилар ва сайт ўртасида икки томонлама алоқани таъминлаш.
- *ўзаро боғланишлар*: сайтни бошқа сайтларга боғлаш.
- *савдо*: сайтда харид қилиш имконияти.

Фойдаланувчилар сайтга қайта-қайта қайтишлари учун компания контекстуал ва контент омилларига катта эътибор қаратиши, шунингдек, сайтни доимий равишда янгилаб туриши керак.

### **Фойдаланилган адабиётлар:**

1. Marketing management (Global edition). Kotler P., Keller K.L. 15th ed. — Harlow: Pearson Education Ltd., 2016. — 834 p
2. Marketing management – 13th ed. Kotler Ph. Keller K. Person Education Ltd. 2009. 790 P.
3. Marketing menedjment- Kotler F., Keller K.L. 14-izd. Izd.: Piter, 2014 g. 814s.
4. Банковский маркетинг: Учебно-методический комплекс. Николаева Т. П. - М.: Изд. центр ЕАОИ. 2009. - 224 с.