



Digitally signed by Technical Scientific Library, TUM
Reason: I attest to the accuracy and integrity of this document

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

MARKETING DIRECT

SUPORT DE CURS



Chișinău
2024

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI
FACULTATEA INGINERIE ECONOMICĂ ȘI BUSINESS
DEPARTAMENTUL TEORIE ECONOMICĂ ȘI MARKETING

MARKETING DIRECT

Suport de curs

Chișinău
Editura „Tehnica-UTM”
2024

CZU 339.138(075.8)

G 82

Lucrarea a fost discutată și aprobată pentru editare la ședința Consiliului Facultății Inginerie Economică și Business, proces-verbal nr.1 din 11.12.2023.

Suportul de curs la disciplina *Marketing direct* este un instrument de pregătire profesională a marketerului într-un mediu în perpetuă schimbare. În timp ce majoritatea afacerilor au atins un prag de saturație, marketingul direct nu are limite.

Zig Ziglar susține că a înțeles ce înseamnă marketing direct în momentul în care, copil fiind, a văzut un vânzător de Biblii care, când un potențial client i-a spus că n-are bani să cumpere una, a întins Cartea Sfântă spre el și l-a rugat cu o voce stinsă: „Pune mâna aici și mai spune o dată, te rog...”.

Prezentul suport de curs are scopul de a informa studenții despre singura abordare de marketing care cumulează mai multe avantaje: satisfacerea nevoilor clientului, creându-i cea mai mare satisfacție posibilă; întreținerea unor relații personalizate și de durată cu acesta și cuantificarea imediată a cheltuielilor și a veniturilor afacerii, care este un indiciu al abordării strategice a pieței de către întreprindere.

Suportul de curs este destinat studenților programului de studii *0414.1 Marketing și logistică*, atât pentru cei cu frecvență la zi, cât și cu frecvență redusă.

Autor: conf. univ., dr. Maria Grigoraș

Recenzent: conf. univ., dr. Lilia Chiriac

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII DIN RM

Grigoraș, Maria.

Marketing direct: Suport de curs / Maria Grigoraș; Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Inginerie Economică și Business, Departamentul Teorie Economică și Marketing.

– Chișinău: Tehnica-UTM, 2024. – 100, [1] p.: fig. color.

Aut. indicat pe verso f. de tit. – Bibliogr.: p. 95-97 (50 tit.). – 50 ex.

ISBN 978-9975-64-388-7.

339.138(075.8)

G 82

CUPRINS

Introducere	3
Tema 1. Elementele fundamentale ale marketingului direct	4
Tema 2. Planuri de afaceri, strategice și de marketing direct.....	10
Tema 3. Impactul bazelor de date	14
Tema 4. Listele de adrese ale clienților – persoane fizice și companii.....	15
Tema 5. Oferta și specificul ei în marketingul direct	28
Tema 6. Campanii de marketing direct.....	34
Tema 7. Comerțul electronic	48
Tema 8. Managementul procesului creativ	56
Tema 9. Marketingul direct între companii.....	89
Tema 10. Inovație prin creativitate și testare.....	92
Bibliografie	95
Anexe	98

Redactor E.Balan

Bun de tipar 19.01.24
Hârtie ofset. Tipar RISO
Coli de tipar 12,5

Formatul hârtiei 60x84 1/8
Tirajul 50 ex.
Comanda nr. 16

MD-2004, Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 168, UTM
MD-2045, Chișinău, str. Studenților, 9/9, Editura „Tehnica-UTM”

INTRODUCERE

Într-un mediu cu o concurență acerbă, organizațiile înțeleg că „câștigarea” clienților, păstrarea și „fructificarea” acestora este direct proporțională cu capacitatea de comunicare. Or, comunicarea eficientă trebuie să se bazeze pe vigilență și flexibilitate. Aceste principii sunt garantate de una dintre cele mai persuasive forme de marketing, și anume, marketingul direct.

Marketingul direct este, practic, singura formă de marketing care se apropie extrem de mult de necesitățile, doleanțele și cerințele consumatorilor, satisfăcându-le într-o manieră ultrapersonalizată. Deseori, din motivul de a cunoaște foarte bine consumatorul și de a-i propune anume oferta ce-l caracterizează, este acuzat de intruziune în viața privată. Însă acest fapt este permisiv, dacă se folosesc tactici corecte de colectare a datelor. Totuși, marketingul direct promovat de profesioniști nu poate fi acuzat de invaziune în viața privată, deoarece aceștia apelează la liste de consumatori corect elaborate după reglementările și normele naționale și internaționale.

Și consumatorii au devenit mai mult motivați să-și expună datele personale, deoarece consideră că acestea sunt un bun care poate fructifica diverse avantaje: obținerea de prețuri scăzute, tratamente preferențiale, obținerea de consultanță gratuită etc.

În acest scop, marketingul direct operează cu Big data, pentru a aduce un plus de valoare și satisfacție consumatorului, totodată, garantându-i și confidențialitatea informației.

Astfel, între marketingul direct și consumator se stabilește o relație bazată pe win-win, unde consumatorul obține satisfacție garantată, iar întreprinderea obține rezultatele așteptate.

Abordarea marketingului direct de către întreprindere presupune o seamă de avantaje care exced formele tradiționale de vânzare, și anume: construirea unei baze de date a clienților, stabilirea unei relații ultrapersonalizate cu clientul, urmărirea comportamentului consumatorului și comensurarea imediată a rezultatelor, dar și a eficienței investițiilor. Notorietatea marketingului direct converge și din faptul că este accesibil oricărui tip de afacere, inclusiv businessului mic și mijlociu căruia îi dă posibilitatea de anticipare a randamentului fiecărui capital investit.

Suportul de curs la disciplina *Marketingul direct* este un instrument de pregătire profesională a marketerului în scopul de a-l face mai receptiv față de cea mai eficientă formă de marketing care permite targetarea direcționată a promovării produsului/serviciului, dar și măsurarea cu precizie a rezultatelor. Iar obiectivele de bază constau în formarea competențelor studenților în procesul de alcătuire și gestionare a unei baze de date a consumatorilor, în elaborarea direcțiilor de dezvoltare a vânzărilor online, în analiza eficientă a campaniei de publicitate directă.

Utilizarea suportului de curs în procesul didactic permite însușirea și procesarea eficientă a celor 10 teme expuse comprehensibil și complex.

BIBLIOGRAFIE

1. Ace. *My Local Ace*. [online] [accesat la 12 octombrie 2023]. Disponibil: <https://www.acehardware.com/search?query=My+Local+Ace>.
2. Administrare.Info. *Evoluția conceptului „marketing direct”*. [online] [accesat la 28 septembrie 2023]. Disponibil: <https://administrare.info/domenii/economie/7461-evolu%C5%A3ia-conceptului-%E2%80%9Cmarketing-direct%E2%80%9D>.
3. BBC *iPlayer*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://www.bbc.co.uk/iplayer/episodes/p0db9b2t/the-traitors>.
4. Bly, R. *The Encyclopedia of Business Letters, Fax Memos, and E-mail*. New Jersey: 1999. P.271-272. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://www.scrigroup.com/management/marketing/PLANIFICAREA-CAMPANIILOR-DE-DI41635.php>.
5. Businessresearchinsight. *Dimensiunea pieței de telemarketing de ieșire, cota, creșterea și creșterea industriei după tip, aplicație și prognoză regională până în 2031*. [online] [accesat la 10 noiembrie 2023]. Disponibil: https://www-businessresearchinsights-com.translate.google.com/market-reports/outbound-telemarketing-market-100206?_x_tr_sl=ewapp.
6. Client Solutions Group. *Campanii de Marketing direct cu baze de date Clienți*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://www.clientsolutions.ro/baze-de-date-pentru-campanii-de-marketing-direct/>.
7. Conseils Marketing. *Les 4 fondamentaux d' une bonne landing page + 5 exemples*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibili: <https://www.conseilsmarketing.com/promotion-des-ventes/les-4-fondamentaux-dune-bonne-landing-page-5-exemples/>
8. Data & Marketing Association. *UK Data Privacy: What the Consumer Really Thinks 2022*. 35 p. [online] [accesat la 05 octombrie 2023]. Disponibil: <https://dma.org.uk/uploads/misc/dma---uk-data-privacy-2022.pdf>.
9. Despre copii. *Nume unisex*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://www.desprecopii.com/info-id-7596-nm-Nume-unisex-pentru-copii.htm>.
10. Dick, Alan S., Basu, Kunal. *Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework*. In: *Journal of the Academy of Marketing Science*, volume 22, pages 99-133. 1994. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://www.springer.com/journal/11747>.
11. Estrellado, Vilma. *Top 10 telemarketing companieis worldwide*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://www.outsourceaccelerator.com/guide/top-telemarketing-companies/>.
12. FEDMA. *FEDMA signs EASA 30th Anniversary Declaration*. [online] [accesat la 30 septembrie 2023]. Disponibil: <https://www.fedma.org/2022/10/fedma-signs-easa-30th-anniversary-declaration/>.
13. Ferry, Jean-Louis. *Le guide du marketing direct*. Paris: Editure d'Organisation, 1987. 240 p. ISBN 978-2-7081-0801-1.
14. Financer.com. *Crowdfunding – ce este și cum faci bani cu el*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. <https://financer.com/ro/wiki/totul-despre-crowdfunding/>
15. Galvan, Jojo. *Montgomery Ward's First Catalog*. [online] [accesat la 22 septembrie 2023]. Disponibil: <https://www.chicagohistory.org/montgomery-ward/>
16. Gartner. *B2B Buying: How Top CSOs and CMOs Optimize the Journey*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. <https://www.gartner.com/en/sales/insights/b2b-buying-journey>.

17. Global Data and Marketing Alliance. *US Data Privacy: What the Consumer Really Thinks 2022*. 32 p. [online] [accesat la 30 septembrie 2023]. Disponibil: <https://globaldma.com/wp-content/uploads/2022/03/GDMA-US-Data-Privacy-2022.pdf>.
18. Grand View Research. *Direct Selling Market Size, Share & Trends Analysis Report By Product, By Region, and segment Forecasts, 2023-2030*. [online] [accesat la 30 septembrie 2023]. Disponibil: <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/direct-selling-market-report/methodology>.
19. Gregory, P., Lehu, J.-M. *Marketing Publicite avec glossaire francais-anglais*. Dalloz, Paris, 1994, p.74.
20. Grigoraș, Maria. *Tehnici promoționale – șase mii de ani de existență*. Chișinău: UPS „Ion Creangă”, 2021. - 291 p. ISBN 978-9975-46-503-8.
21. Hatch Denny. *2239 de secrete testate pentru un marketing direct de succes*. București: Brandbuilders, 2007. 496 p. ISBN – 978-973-1740-05-8.
22. Hermel, Laurent, Quioc, Jean -Paul. *Le marketing direct*. Paris: Economica, 1994, p.14. [online] [accesat la 30 septembrie 2023]. Disponibil: <https://excerpts.numilog.com/books/9782717826548.pdf>.
23. Hirschmann, Wolf F. *Marketing direct. Secretele corespondenței și comunicării de succes*. București: All Educational, 2012. 127 p. ISBN 978-973-684-755-4.
24. *Hotărâre nr. 798 din 18-06-2002 pentru aprobarea regulilor privind prestarea serviciilor poștale*. Versiune în vigoare din data 27.01.17 în baza abrogării prin HG1457 din 30.12.16, MO24-29/27.12.17 art.46. [online] [accesat la 30 septembrie 2023]. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=97472&lang=ro#
25. Hulu. *Disney Bundle duo Basic*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: https://www.hulu.com/welcome?orig_referrer=https%3A%2F%2Fro.wikipedia.org%2F.
26. Keating, Chris. *Secrets of direct mail 1: the extraordinary findings of professor Siegfried Voge*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://sofii.org/article/secrets-of-direct-mail-1-professor-siegfried-voge>.
27. Keegan, Thomas R., Warren, J., Moriarty, Sandra E, Duncan, Tom. *Marketing*. New Jersey: Prentice Hall. 769 p. ISBN 978-0131851857.
28. Le Men, Yvon, Bruzeau, Marc. *Marketing direct. Curs practic*. București: Teora, 2000. 191 p. ISBN 973-601-861-X.
29. McCorkell, Graeme. *Direct and Database Marketing*. London: Kogan Page, 1997. - 320 p. ISBN 9780749419608.
30. Memjet. *Umplute, sigilate și livrate – cum direct mail reduce dezordinea comunicațiilor online*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: https://www.memjet-com.translate.google.com/blog/print-innovation/stuffed-sealed-and-delivered-how-direct-mail-cuts-through-the-clutter-of-online-communications/?x_tr_sl=auto&x_tr_tl=ro&x_tr_hl=wapp.
31. PostGrid. *What Is A Self Mailer, and Why do You Need It For Effective Business Communication?* [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://www.postgrid.com/what-is-self-mailer-types-examples/>.
32. Poșta Moldovei. *Scrisori*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://posta.md/ro/p/expediez-scrisori-nationale-ro>
33. Pride, William M., Ferrel, O.C. *Marketing - Concepts and Strategies*. Seventh edition, Boston: Houghton Mifflin Company, 1991, p.376. ISBN 9780395433584.

34. Q didactic. *Dezvoltări conceptuale ale marketingului direct*. [online] [accesat la 30 septembrie 2023]. Disponibil: <https://www.qdidactic.com/bani-cariera/marketing/dezvoltari-conceptuale-ale-marketingului-direct538.php>
35. Rapp, Stan, Collins, Thomas în McCorkell, G. – *Direct and Database Marketing*, Kogan Page, London, 1997, p.49.
36. Rose, Robert. Pulizzi, Joe. *Managing content marketing*. CMI Books, 2011. ISBN 978-5-00057-076-0. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: https://smartestet.ru/datas/users/1-managing_content_marketing.pdf.
37. SendSMS. *SMS platform. Mobile Advertising*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: sendsms.ro/ro/?gclid=CjwKCAiAvoqsBhB9EiwA9XTWGDol-MSK0c9qWi54xcMi8O1vxM45KRZTMc6anjn2LO9MhAtDnyGzhBoC_3UQAvD_BwE.
38. Smarters. *Marketing Online: Ghid complet pentru începători*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://smarters.ro/grow/marketing-online/>
39. SmartPress. *Folder Self mailer*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://smartpress.com/offering/self-mailer>.
40. Stone, Bob. Jacobs, Ron. *Metode de succes în marketingul direct*. Chișinău: Arc, 2004. - 646 p. ISBN 9975613195.
41. Techopedia. Search engine marketing. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: https://www-techopedia-com.translate.google.com/definition/s25079/search-engine-marketing-sem?_x_tr_sl=auto&_x_tr_tl=ro&_x_tr_hl=ro&_x_tr_pto=wapp
42. The Business Research Company. *Direct Selling Establishments Global Market Report 2023*. Published: January, 2023. 175 p. [online] [accesat la 30 septembrie 2023]. Disponibil: <https://www.thebusinessresearchcompany.com/report/direct-selling-establishments-global-market-report>
43. Terra, John. What is Video Marketing? Definition, How it Works, Examples, and Strategies. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://www.simplilearn.com/what-is-video-marketing-working-examples-strategies-article>
44. Viaprinto Meine Art zu druchen. *Mailings Bei Ihrer online-druckerei*. [online] [accesat la 13 octombrie 2023]. Disponibil: <https://www.viaprinto.de/mailings>
45. Vibetrace.com. *Net Promoter Score*. [online] [accesat la 10 octombrie 2023]. Disponibil: <https://vibetrace.com/ro/net-promotor-score/>.
46. Vilmorin. *Vilmorin jardin, une entreprise au coeur d'un groupe coopératif*. [online] [accesat la 22 septembrie 2023]. Disponibil: <https://vilmorin-jardin.fr/Qui-sommes-nous/Notre-histoire/>
47. Weiner, Richard. *Webster's New World Dictionary of Media and Communications*. New Jersey: Wiley, 1996. 688 p. ISBN 978-0028606118.
48. Wikipedia. Data & Marketing Association. [online] [accesat la 28 septembrie 2023]. Disponibil: https://wikicro.icu/wiki/Data_%26_Marketing_Association
49. Wikipedia. *Direct marketing*. [online] [accesat la 30 septembrie 2023]. Disponibil: https://en.wikipedia.org/wiki/Direct_marketing
50. Wikipedia. Robinson List. [online] [accesat la 30 septembrie 2023]. Disponibil: https://en.wikipedia.org/wiki/Robinson_list