

OBSAH

PREDSLOV	5
1 CHARAKTERISTIKA PORADENSTVA	7
1.1 Podstata poradenstva	7
1.2 Vznik a vývoj poradenstva	9
1.3 Základné prístupy k poradenstvu	13
1.4 Trendy v poradenstve	18
1.5 Dôvody využívania poradenstva	20
1.6 Kritika poradenstva	23
2 PORADENSKÉ SUBJEKTY	28
2.1 Odberatelia poradenských služieb	28
2.2 Poskytovatelia poradenských služieb	29
2.2.1 Poradenské organizácie (spoločnosti)	29
2.2.2 Poradca	31
2.3 Strategické riadenie poradenských spoločností	34
2.4 Marketingový manažment poradenských spoločností	37
2.5 Efektívne prístupy k pracovnému výkonu v poradenstve	44
3 PORADENSKÝ PROCES A PORADENSKÉ KOMPETENCIE	54
3.1 Modely poradenského procesu	54
3.2 Profesionálne kompetencie poradcu	61
3.3 Komunikačné schopnosti a zručnosti poradcu	64
3.3.1 Efektívna, pozitívna a negatívna komunikácia	64
3.3.2 Verbálna a neverbálna komunikácia	67
3.4 Profesionálna prezentácia poradcu	71
3.5 Profesionálna etika a spoločenská zodpovednosť poradcu	74
4 PORADENSTVO A MARKETINGOVÁ ČINNOSŤ	81
4.1 Marketingové poradenstvo a jeho typy	81
4.1.1 Podstata marketingového poradenstva	83
4.1.2 Typy marketingového poradenstva	85
4.1.3 Vybrané produkty marketingového poradenstva	88
4.2 Efektívny poradenský prístup v oblasti marketingu	96
4.2.1 Metodický (technický) aspekt poradenstva	96
4.2.2 Ľudský aspekt poradenstva	101
4.3 Modifikovaný model efektívneho poradenského procesu v oblasti marketingu	104
4.4 Efektivita marketingového poradenstva	108
5 OUTSOURCING – ÚVOD DO PROBLEMATIKY	112
5.1 Pojem a podstata outsourcingu	112
5.2 Členenie outsourcingu	117
5.3 Prínosy a riziká outsourcingu	123

5.3.1	Výhody outsourcingu	126
5.3.2	Nevýhody outsourcingu.....	131
6	PROCES OUTSOURCINGU	140
6.1	Modely procesu outsourcingu	140
6.1.1	Proces outsourcingu – model 1.....	140
6.1.2	Proces outsourcingu – model 2.....	148
6.1.3	Proces outsourcingu – model 3.....	149
6.2	Manažment outsourcingu	152
6.3	Outsourcingová zmluva.....	157
7	VYUŽITIE A TRENDY V OUTSOURCINGU	162
7.1	Oblasti využitia outsourcingu.....	162
7.1.1	Outsourcing podnikových procesov (BPO)	164
7.1.2	Outsourcing transformácie podnikania (Business Transformation Outsourcing – BTO)	165
7.1.3	Outsourcing znalostných procesov (Knowledge Processes Outsourcing – KPO).....	167
7.1.4	Outsourcing v oblasti informačných technológií (IT).....	168
7.1.5	Procurement outsourcing	171
7.1.6	Outsourcing v start-upe	171
7.1.7	Outsourcing v oblasti spoločenskej zodpovednosti (Social Responsible Outsourcing).....	173
7.2	Trendy v outsourcingu.....	174
8	OUTSOURCING V MARKETINGU	181
8.1	Využitie outsourcingu v marketingu	181
8.1.1	Outsourcing v marketingovej komunikácii	184
8.1.2	Outsourcing a výskum trhu	185
8.1.3	Zákaznícky orientované kontrakty	187
8.1.4	Outsourcing grafického dizajnu	187
8.1.5	Outsourcing sociálnych médií	190
8.1.6	Outsourcing distribučných a logistických činností	1922
8.2	Dôvody využitia outsourcingu marketingu	202
8.3	Trendy v outsourcingu marketingu	204