

שוקי שטאובר

אני המותג!



שוקי שטאובר

אני המותג!

עריכה: יפעת סולר-ארז
עיצוב עטיפה: צבי פדלמן
עימוד: סטודיו ארטיק
הגהה: גילי תל-אורן
ניהול הפקה: אבי ליפשיץ

נדפס בישראל, תשע"א © 2011
על ידי יהושע שטאובר - ספרי ניהול ועסקים
טלפון: 03-6704012, פקס: 077-5252189, סלולרי: 052-8428428
ביאליק 126 רמת-גן 52523
www.shukistauber.co.il
E-mail: shuki@shukistauber.co.il

© כל הזכויות שמורות למחבר.

אין לשכפל, להעתיק, לצלם, להקליט, לתרגם, לאחסן במאגר מידע, לשדר
או לקלוט בכל דרך או אמצעי אלקטרוני, אופטי או מכני אחר, כל חלק
שהוא מהחומר הכלול בספר זה.
שימוש מסחרי מכל סוג שהוא, בחומר הכלול בספר זה אסור בהחלט אלא
ברשות מפורשת בכתב מהמוציא לאור.

Printed in Israel

**”כרזות צבעוניות הציגו את ‘משחת הסולטניות’...
ובראשן התנוססו המילים: ‘באישור האקדמיה!’ למילים
אלה, ששימשו לראשונה, הייתה השפעה מכשפת...
בארץ שכל גבר בה רוצה לראות עצמו סולטן לא פחות
מן האשה המבקשת להיות לסולטנית”.**

*אונורה דה בלזק, “סזאר בירוטו”, 1837
(מתוך התרגום לעברית של יהושע קנז, הוצאת עם עובד, 2010)*

תוכן העניינים

9	מבוא
13	שער ראשון - קמעונאות
15	הום סנטר - קנה זאת בעצמך
31	צומת ספרים - טלטלה בשוק הספרים
49	רמי לוי - אצלנו הכי זול
65	איסתא - צעירים לנצח
79	דואר ישראל - האיילה שוב דוהרת
93	שער שני - פיננסים
95	ביטוח ישיר - מדלגים על פער התיווך
109	מזרחי-טפחות - מעבירים את דביר
127	לאומי קארד - לפנק לפנק לפנק
143	מגדל שוקי הון - זירת הביצועים
159	שער שלישי - אינטרנט
161	דפי זהב - צהוב עולה
175	לופה - קטן אבל גדול
189	TheMarker - כלכלה לכול

205	שער רביעי - שירותים
207	מטריקס - בנויה לתלפיות
223	מכבי שירותי בריאות - מתקדמים בשבילך
239	שער חמישי - כלים ומגמות בשיווק
241	מדיה דיגיטלית
248	סקרים ומדידה
252	יחסי ציבור
258	מיקום
263	קידום מכירות
266	שיווק חברתי
272	שיווק מדיני
277	ארבע הערות לסיכום
283	מילון מונחים
291	תוכן עניינים מורחב



מבוא



עולם השיווק המודרני רווי רגשות ויצרים, ומדיף ניהוחות של יוקרה ודינמיות. הפרסום והחשיפה צובעים אותו בצבעים עזים, ורבים רוצים להשתייך אליו או לפחות להתחכך בו.

שיווק הוא אולי התחום הניהולי המסקרן ביותר, כי באמצעותו העולם התאגידי משוחח עם הציבור, קהל לקוחותיו הפוטנציאלי. השיווק הוא זה שמציג לעין כול את פניו של הארגון, ומנסה בכל מאודו למקד אליו את תשומת הלב.

רק מעטים מספרי השיווק שגודשים את מדף ספרי הניהול בארץ נכתבו במקור בעברית, ועוד פחות מכך הספרים המספרים את סיפורו של השיווק בישראל. אני המותג! מציג באופן שיטתי ומפורט מהלכים שיווקיים ב-14 ארגונים ישראליים שרשמו הישגים שיווקיים מרשימים. ארגונים אלה, ששייכים לעולמות תוכן מגוונים, מצליחים, כל אחד בתחומו ובדרכו, למשוך אליהם את הצרכן ולהגיע להישגים משמעותיים תוך מאבק מתמיד במתחרים רבי עוצמה.

ארבעת השערים הראשונים של הספר מחולקים על פי תחומי הפעילות של הארגונים המופיעים בהם:

שער הקמעונאות - עולם הקמעונאות הוא אולי המייצג האולטימטיבי של עולם השיווק, זה שמפגיש ישירות בין הארגון המוכר את מוצריו לצרכן הסופי הפוקד את סניפיו. בשער הקמעונאות מוצגות חמש חברות: רשת "עשה זאת בעצמך" הום סנטר, רשת המרכולים רמי לוי שיווק השקמה, חברת הנסיעות והתיירות איסתא, רשת חנויות הספרים צומת ספרים וחברת דואר ישראל.

אני המותג!

שער הפיננסים - עולם הפיננסים מציע ללקוחותיו מוצרים שאינם מוחשיים, וחלק ניכר מהם אינו מובן די הצורך לקהל הרחב. ארגונים פיננסיים מאמצים דרכי שיווק ייחודיות כדי לגשר על פערים מובנים אלו. בשער הפיננסים מוצגים ארבעה ארגונים: בנק מזרחי-טפחות, חברת הביטוח ביטוח ישיר, חברת האשראי לאומי קארד וכית ההשקעות מגדל שוקי הון.

שער האינטרנט - גם בעולם השיווק, כמו בתחומים נוספים, תופס האינטרנט מקום מרכזי, לא רק כפלטפורמת שיווק חשובה אלא גם כתשתית העסקית המרכזית בארגונים מסוימים. בשער האינטרנט מוצגות שלוש חברות שליבת פעילותן מושתתת על הרשת: חברת פרסום העסקים דפי זהב, חברת הפקת ספרי התמונות לופה והעיתון הכלכלי TheMarker.

שער השירותים - השער הרביעי כולל שני ארגונים בעלי ייחוד במסגרת הספר. מכבי שירותי בריאות הוא הארגון היחיד הכלול בספר שאינו פועל למטרות רווח, ואילו חברת המחשוב מטריקס היא הארגון היחיד בספר שלקוחותיו הם לקוחות עסקיים ואין לה כל נגיעה לצרכן הסופי.

השער החמישי של **אני המותג!** כולל פרקים מקצועיים, שנועדו להציג בפני קהל הקוראים כלי שיווק מרכזיים וכן להצביע על מגמות ועל כיווני התפתחות בתחום.

הספר **אני המותג!** נועד לא רק לאנשי מקצוע ומנהלים העוסקים בשיווק, אלא גם לכל מי שתחום השיווק מרתק ומסקרן אותו. הספר פונה גם למי שמבקשים להיכנס בשערי עולם השיווק, עצמאים כשכירים, ולאלה שרק מתעניינים באחורי הקלעים של המערכות שמפגישות אותם בחיי היומיום עם שורה של מותגים ארגוניים בולטים.

שלמי תודה

במהלך כתיבת הספר הסתייעתי באנשים העושים במלאכת השיווק בארגונים שנסקרו בו ובמומחי שיווק מתחומים שונים. תרומתם של עשרות המנהלים והמומחים שעזרו לי היא מכרעת ועל כן נתונה להם הוקרתי הרבה.

אלו הם המנהלים שתרמו מידיעותיהם ומניסיונם לכתיבת הספר (לפי סדר אלפביתי, ארגוני ואישי):

איסתא - אחישי גל, מנכ"ל ובעל אחזקות

ביטוח ישיר - רענן סעד, משנה למנכ"ל; ציפי קרפל, מנהלת בכירה בצוות המייסדים; דורון ומוקי שניידמן, בעלים ויו"ר (מייסדים)

דואר ישראל - אבי הוכמן, מנכ"ל; הרצל בר מג, משנה למנכ"ל; רותי קלנר עקרון, סמנכ"ל שיווק

דפי זהב - זאב גרובר, סמנכ"ל שיווק ופיתוח עסקי

הום סנטר - אהרון מידן, יו"ר (ומנכ"ל מייסד)

לאומי קארד - ורדית גונדטר, סמנכ"ל שיווק; מיכל קולודני, מנהלת תחום פרסום - תקשורת שיווקית

לופה - יורם ועופר רוזנבאום, מנכ"לים ובעלים (מייסדים)

מגדל שוקי הון - אורי שמואלי, משנה למנכ"ל לשיווק ומכירות

מזרחי-טפחות - נעמה גת, סמנכ"ל, מנהלת מערך שיווק פרסום ופיתוח עסקים

מטריקס - מוטי גוטמן, מנכ"ל (מייסד); גילי רון, סמנכ"ל שיווק ושיתופי פעולה

מכבי שירותי בריאות - עופר משולם, מנהל שיווק ארצי

צומת ספרים - ערן זמורה, בעלים משותף (מייסד); אבי שומר, מנכ"ל ובעלים משותף (מייסד)

רמי לוי שיווק השקמה - רמי לוי, מנכ"ל ובעלים (מייסד)

TheMarker - גיא רולניק, עורך ראשי וסגן מו"ל (מייסד)

אני המותג!

בנוסף, שלוחה תודתי למומחים שתרמו מידיעותיהם ומניסיונם לכתיבת הפרקים המקצועיים בספר (לפי סדר אלפביתי):

אבינועם ברוג, מנכ"ל חברת Market Watch, לפרק סקרים ומדידה
רמי הסמן, מרצה לשיווק מדיני וחברתי, לפרק שיווק חברתי ולפרק
שיווק מדיני

ינון לנדנברג, מנכ"ל חברת אידיאולוג'יק, לפרק מדיה דיגיטלית
שחר פלם, מנכ"ל פלם קידום מכירות והפקה, לפרק קידום מכירות
טל רבינא, מנכ"ל חברת תקשורת משולבת, לפרק יחסי ציבור
זמיר שמר, מנכ"ל חברת Points מיפוי עסקי, לפרק מיקום

לפרק שיווק חברתי תרם גם שמואל אבואב, מנכ"ל עמותת אור ירוק
לפרק מדיה דיגיטלית תרם גם שגיא חמץ, מנכ"ל חברת בלינק
הערות מועילות למילון מונחים תרם שמחה סיגן, מומחה לשיווק

לבסוף, ברצוני להודות מקרב לב ליפעת סולר-ארוז, עורכת הספר, על עבודתה המקצועית והמסורה.

יבואו כולם על התודה והברכה,

שוקי שטאובר

ינואר 2011