**12 Vrstvy produktu**

1.**jadro produktu -** vyjadruje podstatu užitočnosti. Zákazník kupuje a potrebuje základný úžitok produktu.

2. **vlastný produkt (formálna podoba produktu) – rozhoduje o :**

 vlastnostiach produktu,

označení, značke, ochrannej známke,

obale.

Vlastnosti produktu

Kvalita produktu

Je súbor znakov, ktoré robia produkt schopným uspokojovať určené a očakávané potreby. ( bezpečnosť, spoľahlivosť, presnosť, trvanlivosť, opraviteľnosť, ....)Celosvetovo akceptovaný etalón posudzovania kvality sa uplatňujú ISO normy. Jedným z hlavných nástrojov zvyšovania kvality produktov je certifikácia – posúdenie zhody vlastností produktu s vlastnosťami uvedenými v predpisoch. Výrobca nemusí vyrobiť vždy produkt v najvyššej kvalite, výrobok má prispôsobiť potrebám cieľového trhu.

Dizajn a štýl produktu

Dizajn prispieva k výnimočnosti a užitočnosti produktu a môže byť veľmi účinnou zbraňou v marketingovej stratégii.

Vzťah medzi funkčnosťou, účinnosťou a dizajnom možno vyjadriť v tzv. FED faktore (F – funkcion, schopnosť vykonávať požadované funkcie, E – efficiency, dosiahnutie požadovaného stupňa výkonnosti, hospodárnosti, účinnosti, D – design, dizajn).

Podľa FED faktora možno produkty rozdeliť do troch základných skupín:

* Produkty, kde je potrebná rovnováha všetkých troch veličín (auto, nábytok, elektrospotrebiče)
* Produkty, kde dizajn nemá prakticky žiadny význam a prevláda veličina funkčnosť (suroviny – piesok, kameň)
* Produkty, kde dizajn má veľký až prevažujúci význam (šperk)

Označenie, značka, ochranná známka

Značka je meno, názov, znak, výtvarný prejav. Jej zmyslom je odlíšenie jedného predajcu alebo produktu od druhého.

Označenie zahŕňa nielen značky, ale aj ďalšie užitočné údaje o produkte. Poskytuje spotrebiteľovi informácie o vlastnostiach produktu a jeho používaní. Označovanie je selektujúcim faktorom pri nákupe. Čoraz viac spotrebiteľov uprednostňuje recyklovateľné obaly, ekologicky šetrné výrobky, požaduje zreteľné informácie o kalorickej hodnote produktu a iné. Ako príklad označovania produktov možno uviesť kód EAN . „Ekologicky šetrný výrobok“ elektrospotrebiče sú označené farebnými štítkami podľa spotreby elektrickej energie. V zahraničí Symbol ® Tm- Trade Mark - ™

Md – Marque déposée , Symbol ©- Copyright – výhradné právo reprodukovať, publikovať a predávať diela z oblasti literatýry, hudby. Ochranná lehota je 10 rokov.

Prvkami značky môže byť :

* Slovo
* Obraz
* Priestor
* Zvuk

Obal

-prostriedok na ochranu produktov pred škodlivými vonkajšími vplyvmi, na zabránenie škodám na produkte a umožňujúci obeh a spotrebu produktov

Obal plní tri základné funkcie:

* Ochrannú
* Manipulačnú
* Komunikačnú

**Rozšírený produkt**

„niečo navyše“, t.j. dodatočné úžitky, ktorými prekoná prianie alebo očakávanie zákazníka a ktorými sa odlišuje od ponuky konkurentov. Záručnej lehoty, spôsob dodávky, inštruktáž a inštalácia, bezplatné informácie, možnosť získania úveru, spôsob platenia, čerstvé kvety v hotelovej izbe a iné.