

**dr Anetta Pukas**

pok. 102, bud. OBR

tel. 71/3680 229

fax. 71/367-39-41

anetta.pukas@ue.wroc.pl

Anetta Pukas – adiunkt w Katedrze Podstaw Marketingu Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Absolwentka Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Członek międzynarodowej organizacji badaczy usług RESER. Ekspert Wortalu Wiedzy w ramach projektu Innowacyjny Region. Szkoleniowiec i konsultant.

Wygłosiła wiele referatów i prezentacji na konferencjach naukowych krajowych jak i zagranicznych.

Nota biograficzna

- (2000) doktor nauk ekonomicznych, Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu, Wydział Gospodarki Narodowej, tytuł pracy: *Marketingowe aspekty kształtowania jakości oferty w przedsiębiorstwach usługowych*
- (1991) magister ekonomii, Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu, Wydział Gospodarki Narodowej, tytuł pracy: *System informacji i reklamy w praktyce rynku nie zrównoważonego*

Obszar specjalizacji naukowo-badawczej oraz dydaktycznej

- nowe trendy w rozwoju wiedzy marketingowej: marketing relacyjny – zarządzanie relacjami z klientem (CRM), marketing partnerski, marketing wartości
- jakościowe aspekty marketingu
- marketing w przedsiębiorstwach usługowych
- merchandising i jego wykorzystanie w handlu detalicznym
- promocja i jej praktyczne wykorzystanie
- strategie marketingowe

Prowadzone na UE kursy przedmiotów

- | | |
|--|---|
| • Zarządzanie Relacjami z Klientem (CRM) | • Marketing w turystyce |
| • Marketing partnerski | • Strategie marketingowe |
| • Merchandising | • Zarządzanie marketingowe produktem finansowym |
| • Marketing usług finansowych | • Marketing usług |

Tematyka seminarium

- Marketing i zarządzanie marketingowe
- Zarządzanie relacjami z klientem (CRM)
- Marketing usług finansowych
- Merchandising – zarządzanie asortymentem i salą sprzedażową w handlu detalicznym
- Zarządzanie jakością usług
- Marketing terytorialny i w turystyce

Wybrane publikacje

- *Zarządzanie relacjami z klientem jako narzędzie budowania konkurencyjności w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw*, [w]: „Problematyka marketingu w procesie adaptacji do warunków gospodarki rynkowej w Polsce”, Wyd. UE we Wrocławiu, Wrocław 2010, s. 105-117
- *International movement of services – the forms and importance for European market (comparative analysis of selected CEE countries)*, (aut.) A. Pukas, S. Wrona, [w]: Public and Private Services in the New Global Economy, RESER Budapeszt 2009

- *Competitiveness of the service's sector in Poland – present state and development perspectives under the global market conditions*, (aut.) A. Pukas, B. Iwankiewicz- Rak, S. Wrona, [w]: *Service Competitiveness and Cohesion- Balancing Dynamics in the Knowledge Society*. RESER; Tampere - Finlandia, 2007
- *Znaczenie szacowania wartości klienta w osiąganiu sukcesu rynkowego przedsiębiorstwa*, [w]: *Zmiana warunkiem sukcesu. Dynamika zmian w organizacji - ewolucja czy rewolucja*. Red. J. Skalik, *Prace Naukowe AE Wrocław*, nr 1141, 2006, s.280-285
- *Marketing usług*, [red]. A. Styś, autorstwo rozdziałów: III. *Charakterystyka usług*; IV. *Marketing-mix usług*; V. *Jakość i jej rola w usługowej ofercie rynkowej*; PWE, Warszawa 2003

Wybrane projekty badawcze

- *Marketingowe aspekty kształtowania jakości ofert w przedsiębiorstwach usługowych*, grant KBN nr 1 HO2D 046 14 (lata 1997-2000)

Udział w konferencjach (wybrane pozycje)

- *Marketing przyszłości. Trendy. Strategie. Instrumenty*, Międzyzdroje 9-11 października 2011
- *Marketing w realiach współczesnego rynku, teoria-dydaktyka-praktyka*, Olsztyn 15-17 września 2010
- *XIX International Conference of RESER "Public and Private Services in the New Global Economy"*, Budapeszt – Węgry 24-26 września 2009
- *Efektywność źródłem bogactwa narodów*, Szklarska Poręba, styczeń 2008
- *XVI International Conference of RESER "Services Governance: Regulation and Public Policies"*, Lizbona – Portugalia 28-30 września 2006

Współpraca z otoczeniem (nauka-biznes)

- realizacja szkoleń otwartych i zamkniętych o tematyce marketingowej dla przedsiębiorstw z Dolnego Śląska; członkostwo w międzynarodowej organizacji badaczy usług: The European Research Network on Services and Space RESER

Oferta dla biznesu

Badania /opinie/ ekspertyzy /doradztwo	Szkolenia
• doradztwo z zakresu zarządzania marketingowego – strategie marketingowe przedsiębiorstw • consulting przy wdrażaniu CRM – zarządzania relacjami z klientem • doradztwo z zakresu merchandisingu w detalu	• Zarządzanie relacjami z klientem (CRM) • Marketing usług finansowych • Strategie marketingowe