

Univerzitet u Novom Sadu
Ekonomski fakultet
Subotica

Zaposleni u konceptu interaktivnih instrumenata marketing mix usluga

DIPLOMSKI RAD

Predmet:

*napišite naziv predmeta

Student:
Br dosijea:

Mentor:

Subotica, 2009.

SADRŽAJ

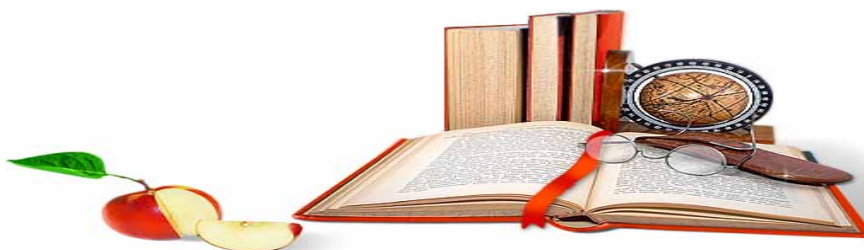
PREGOVOR	Error! Bookmark not defined.
UVODNA RAZMATRANJA.....	Error! Bookmark not defined.
1 DEFINISANJE I OPŠTE KARAKTERISITKE USLUGA.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Neopipljivost usluge	Error! Bookmark not defined.
1.2 Heterogenost (varijabilnost) usluge.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Simultanost (neodvojivost) proizvodnje i potrošnje usluge.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kvarljivost (netrajnost) usluge.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Nemogućnost posjedovanja usluge	Error! Bookmark not defined.
2 LJUDI KAO ELEMENT USLUGE.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Uloga i značaj zaposlenih u uslužnim organizacijama .	Error! Bookmark not defined.
2.2 Interni marketing.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Osnove	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Šta je to interni marketing?	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Motivacija zaposlenih	Error! Bookmark not defined.
3 LJUDSKI ELEMENT U USLUŽNOM PREDUZEĆU.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Značaj odnosa personal – potrošač.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Personal za kontakt sa potrošačima.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Osobnosti i posebne karakteristike.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Moguća nezadovoljstva personala i reperkusije	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Ciklusi neuspjeha, osrednjosti i uspeha	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 Regrutovanje, obuka i izgradnja privrženosti kod uslužnog personala.....	Error! Bookmark not defined.
4 UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA USLUŽNOG PREDUZEĆA.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Uloge zaposlenih u procesu isporučivanja usluge	Error! Bookmark not defined.
4.2 Upravljanje uslužnim susretima.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Pojam i vrste uslužnih susreta.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Tipovi uslužnih susreta	Error! Bookmark not defined.
4.3 Nivoi učešća kupca u procesu pružanja usluge	Error! Bookmark not defined.
4.4 Mogućnost integracije kupca u proces usluživanja	Error! Bookmark not defined.
4.5 Uloga ostalih kupaca u uslužnom susretu	Error! Bookmark not defined.
4.6 Kritični incidenti u uslužnim susretima.....	Error! Bookmark not defined.
4.7 Upravljanje kontaktnim osobljem	Error! Bookmark not defined.
4.8 Obuka zaposlenih	Error! Bookmark not defined.
4.9 Upravljanje produktivnošću	Error! Bookmark not defined.
ZAKLJUČAK	Error! Bookmark not defined.

LITERATURA..... Error! Bookmark not defined.

**---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU WWW.MATURSKI.NET ----**

BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA
RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.

WWW.SEMINARSKIRAD.ORG
WWW.MAGISTARSKI.COM
WWW.MATURSKIRADOVI.NET



NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PRONAĆI SVE, BILO DA JE TO **SEMINARSKI, DIPLOMSKI** ILI **MATURSKI** RAD, POWERPOINT PREZENTACIJA I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJAL. ZA RAZLIKU OD OSTALIH MI VAM PRUŽAMO DA POGLEDATE SVAKI RAD, NJEGOV SADRŽAJ I PRVE TRI STRANE TAKO DA MOŽETE TAČNO DA ODABERETE ONO ŠTO VAM U POTPUNOSTI ODGOVARA. U BAZI SE NALAZE **GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RADOVI** KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U **BAZI** NE NAĐETE RAD KOJI VAM JE POTREBAN, U SVAKOM MOMENTU MOŽETE NARUČITI DA VAM SE IZRADI NOVI, UNIKATAN SEMINARSKI ILI NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU **IZRADA RADOVA**. PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM **FORUMU** ILI NA

maturskiradovi.net@gmail.com