

***Ovde upišite naziv vaše škole, na primer Elektrotehnička škola “Nikola Tesla”,
Zrenjanin**

ISPUNJENJE OČEKIVANJA POTROŠAČA

Seminarski rad iz predmeta

Marketing u saobraćaju

Profesor-mentor:

Student:

Decembar, 2010.

SADRŽAJ

UVOD	Error! Bookmark not defined.
1. KRITERIJUMI KVALITETA I ZADOVOLJSTVO POTROŠAČA	Error! Bookmark not defined.
1.1 Subjektivni kriterijum (Judgemental Criterion)	Error! Bookmark not defined.
1.2 Kriterijum zasnovan na proizvodu / usluzi (Product-Based Criterion)	Error! Bookmark not defined.
1.3 Kriterijum zasnovan na zahtevima korisnika (User-Based Criterion)	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kriterijum na bazi vrednosti (Value-Based Criterion)	Error! Bookmark not defined.
1.5 Proizvodni kriterijum (Manufacturing-Based Criterion)	Error! Bookmark not defined.
1.6 Dimenzije kvaliteta	Error! Bookmark not defined.
2. TQM KONCEPT I ISPUNJENJE OČEKIVANJA POTROŠAČA	Error! Bookmark not defined.
3. MERENJE ZADOVOLJENJA POTREBA POTROŠAČA	Error! Bookmark not defined.
4. PET NIVOVA OČEKIVANJA KUPACA	Error! Bookmark not defined.
4.1 Poverenje	Error! Bookmark not defined.
4.2 Odgovornost	Error! Bookmark not defined.
4.3 Sigurnost	Error! Bookmark not defined.
4.4 Empatija	Error! Bookmark not defined.
4.5 Okruženje	Error! Bookmark not defined.
6. OTKRIVANJE ŽELJA POTROŠAČA	Error! Bookmark not defined.
6.2 Saveti za aktivno slušanje kupaca i zadovoljstvo potrošača	Error! Bookmark not defined.
7. DEFINISANJE VREDNOSTI ZA POTROŠAČA	Error! Bookmark not defined.

7.1 Dijagram riblje kosti	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](#)

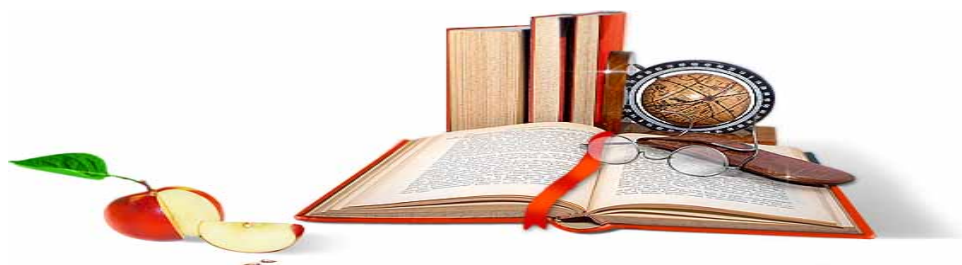
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA

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 NA LINKU [IZRADA RADOVA](#). PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM [FORUMU](#) ILI NA

maturskiradovi.net@gmail.com