

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

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

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

**----- CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU -----**

<http://www.maturskiradovi.net/eshop/>

**POGLEDAJTE VIDEO UPUTSTVO SA TE STRANICE I PORUČITE  
RAD PUTEM ESHOPA , REGISTRACIJA JE OBAVEZNA.**

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**