

MATURSKI RAD

OBLAST: OSNOVI MENADŽMENTA

**TEMA: DEFINISANJE MENADŽMENTA
I MARKETINGA USLUGA**

SADRŽAJ

UVOD	1
I TEORIJSKI OSVRT NA USLUGE	
1. Definisanje usluge.....	3
2. Komponente usluge.....	4
3. Opšte karakteristike usluga.....	5
3.1. Razlike između roba i usluga.....	7
4. Klasifikacija usluga.....	8
II USLUŽNI MENADŽMENT	
1. Ključni aspekt uslužnog menadžmenta.....	10
2. Sistemi uslužnog menadžmenta.....	11
3. Relationship pristup uslužnom menadžmentu.....	13
III MARKETING USLUGA	
1. Nastanak i razvoj.....	15
2. Od marketing miksa do relationship marketinga.....	18
IV ZAKLJUČAK.....	21
V LITERATURA.....	23

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

WWW.SEMINARSKIRAD.ORG
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