

Fakultet za uslužni biznis – Sremska Kamenica
Organizacioni deo Zrenjanin

PREDMET: Marketing usluga

Seminarski rad

Tema: Ljudi u procesu pružanja usluga

Profesor:
Prof. dr Dragan Subotic

Student: Jelena Djordjevic

Zrenjanin, 2009

SADRŽAJ

1. Uvod
2. Značaj odnosa personal – potrošač
3. Personal za kontakt sa potrošačima
 - 3.1 Osobnosti i osnovne karakteristike
 - 3.2 Moguća nezadovoljstva personala i reperkusije
 - 3.3 Ciklusi neuspeha, osrednjosti i uspeha
 - 3.4 Rekrutovanje, obuka i izgradnja privrženosti kod uslužnog personala
4. Potrošač u procesu pružanja usluga
 - 4.1 Uloga i značaj potrošača u procesu pružanja usluga
 - 4.2 Ciljna grupa i negovanje odnosa prema potrošaču
5. Zaključak
6. Literatura

**---- 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