

## 1. UVOD

Opšte je poznato, da na tržištu opstaju samo kompanije koje poseduju sposobnost kontinualnog i brzog prilagođavanja uslovima, koji se stalno menjaju. Drugim rečima, na tržištu opstaju samo najbolji, a ne najjači ili najveći. Danas, kupac očekuje izuzetan kvalitet, dakle ispunjenje svih njegovih potreba i želja, a istovremeno je spreman da plati samo cenu koja je povoljnija od konkurentske.

Karakteristike koje određuju kvalitet predstavljaju osnovni konkurentski instrument za diferenciranje proizvoda određenog proizvođača od proizvoda konkurenata. One su istovremeno jedan od najvažnijih instrumenata „pozicioniranja proizvoda“ u mislima naroda.

## 2. Šta je kupac



Sredinom pedesetih godina 20-og veka mnoga preduzeća su shvatila da delotvorna proizvodnja i snažna promocija negarantuju da će kupci kupiti proizvod. Shvatili su da prvo moraju saznati šta kupci žele, a zatim to proizvesti, umesto da prvo proizvedu proizvod i zatim pokušavaju da prilagode potrebe i želje kupaca onome što su proizveli. Umesto da se usredsređuju na prodaju proizvoda, preduzeća su se usmeravala na zadovoljavanje potreba i želja kupaca. Najbolji način da se otkriju potrebe kupaca jeste da i sami postanemo kupci.

U zapanjujućem procentu ljudi su sami sebi kupci. Biti korisnik sopstvenog proizvoda znači direktan pristup informacijama kako kupac troši svoje vreme sa čime je nezadovoljan i koji su njegovi nerešeni problemi. Jedna od najboljih definicija o tome šta je kupac glasi

- Kupac je najvažnija osoba u našem biznisu
- Kupac ne zavisi od nas- mi zavisimo od njega
- Sa kupcem se ne raspravlja i nenadmudruje
- Kupac je osoba koja nam iznosi svoje potrebe-naše je da te potrebe zadovoljimo
- Kupac ne prekida rad-on je njegova svrha
- Kupac nam čini uslugu kada nas zove-mi njemu ne činimo uslugu kada ga uslužimo
- Kupac je deo našeg biznisa-a ne strano telo
- Kupac zaslužuje najljubazniji i najpažljiviji odnos koji možemo da mu pružimo
- Kupac je osoba koja omogućuje da vam se isplati vaša plata, bilo da ste monter, službenik, direktor ili prodavac.

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU [WWW.MATURSKI.NET](http://WWW.MATURSKI.NET) -----**

**BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST**

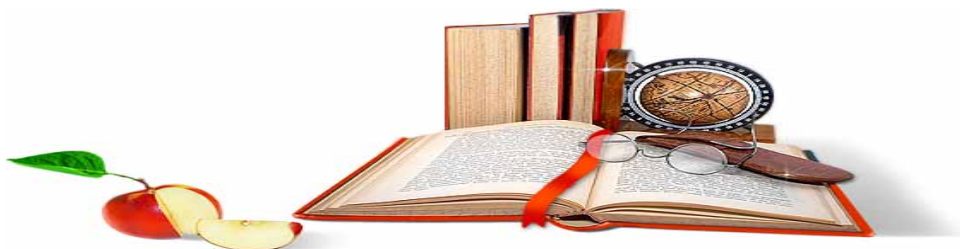
**RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA**

**RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.**

**[WWW.SEMINARSKIRAD.ORG](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)**

**[WWW.MAGISTARSKI.COM](http://WWW.MAGISTARSKI.COM)**

**[WWW.MATURSKIRADOVI.NET](http://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](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**