

## SADRŽAJ

1. Istorijat Delta Generali osiguranja.....	3
1.1. Vrste usluga Delta Generali osiguranja.....	6
1.2. Konkurentsko okruženje.....	12
2. Vizuelni prikaz Delta Generali osiguranja.....	13
2.1. Organizaciona struktura.....	13
2.2. Dijagram toka uslužnog procesa.....	16
3. Uloga fizičkih dokaza.....	18
4. Uslužni susreti.....	20
5. Model očekivanja potrošača.....	21
6. Ciljno tržište.....	23
7. Planiranje ponude i tražnje.....	24
8. Upravljanje kvalitetom.....	25
Zaključak.....	26
Literatura.....	27
Aneks 1: Slika zgrade Delta Generali osiguranja	
Aneks 2: Bilans stanja i Bilans uspeha za 2007. godinu	
Aneks 3: Obrazac za prijavu štete za dopunsko zdravstveno osiguranje	

## 1. Istorijat Delta Generali Osiguranja

**Delta Generali osiguranje** osnovano je septembra 1998. godine pod imenom Delta Osiguranje. Na samom početku kompanija je nastojala da stekne prestižnu poziciju u oblasti osiguranja imovine privrede i kolektivnih oblika osiguranja zaposlenih. Proteklih godina, kompanija se razvijala u svim segmentima osiguranja privrede i građana, i tako postala osiguravajuća kuća spremna da odgovori na sve potrebe svojih klijenata, poput najvećih svetskih osiguravača.

Uvodeći svake godine nove programe osiguranja, **Delta Generali osiguranje** je nezaustavljivo raslo. U 2004. godini postalo je najveće osiguravajuće društvo u Srbiji i danas je zadržalo ovu poziciju.

U julu 2006. godine udružile su svoje iskustvo i snagu dve moćne kompanije:

- ❖ Generali Group i
- ❖ Delta Osiguranje

pod imenom – **Delta Generali osiguranje**. Na ovaj način, najveća italijanska osiguravajuća



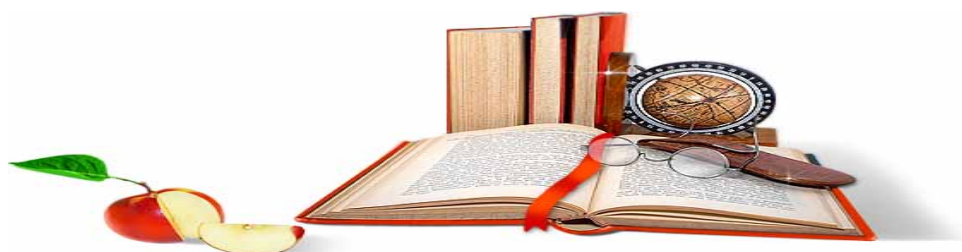
kompanija - Assicurazioni Generali se ponovo vratila na naše prostore, gde je do II svetskog rata vrlo uspešno poslovala i predstavljala jedan od simbola savremenog života u Srbiji, a Delta Osiguranje je dobilo strateškog partnera na svom putu ka zauzimanju vodećeg mesta na tržištu osiguranja u Srbiji.

Ostvaren ugled, brz razvoj i pozicija najveće privatne osiguravajuće kuće u Srbiji, sa ambicijom daljeg snačnog rasta, doprineli su da Delta Osiguranje ostvari strateško partnerstvo sa Generali Group-om. Nakon sporazuma u julu 2005. godine i potpisivanja ugovora između Generali Group i Delta Holding-a u martu 2006.godine, partnerstvo je

**---- 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)**