

*Ovde unesite naziv Vase škole , na primer Elektrotehnička škola Nikola Tesla, Zrenjanin

MASTER RAD

Predmet:

*napišite naziv predmeta

Tema:

Lojalitet programi, lojalnost kupaca

Profesor-mentor:

***ime mentora**

Učenik:

***Vase ime, razred**

Septembar, 2009.

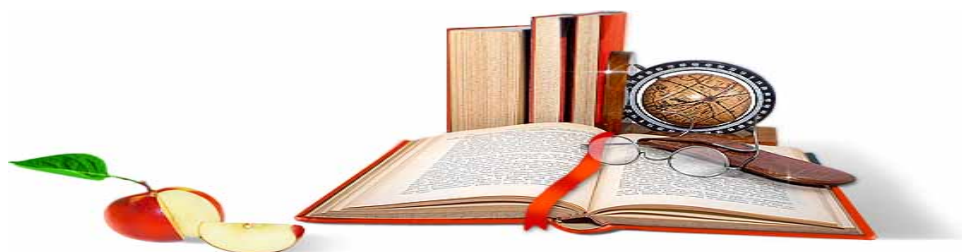
SADRŽAJ:

1	UVODNA RAZMATRANJA	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1	Opis konkretnog problema	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.2	Ciljna grupa	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3	Personalna motivacija	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.4	Ključne reči	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2	ZADOVOLJSTVO POTROŠAČA	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1	Sistem žalbi i predloga.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.2	Istraživanje zadovoljstva potrošača.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.3	Misteriozni kupci.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.4	Analiza izgubljenih potrošača	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3	LOJALNOST KUPACA	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.1	Kako meriti lojalnost kupaca.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.2	Kako zadržati kupca.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
4	POTROŠAČ I NJEGOVE NAVIKE	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5	KOMUNIKACIJA S POTROŠAČIMA- CRM (menadžment orijentisan ka korisnicima) <i>Error!</i>	<i>Bookmark not defined.</i>
5.1	Šta je CRM?.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.2	Razlozi uvođenja CRM-a ?.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.1	Konkurentske prednosti orijentacije prema potrošačima.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.1.1	Konkurentske prednosti vezane za proizvod	Error! Bookmark not defined.
5.1.2	konkurentske prednosti vezane uz potrošače	Error! Bookmark not defined.
5.1.3	konkurentske prednosti vezane za zaposlene.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.4	konkurentske prednosti vezane za sposobnosti preduzeća	Error! Bookmark not defined.
5.1.5	Orijentacija prema potrošačima.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.6	Uloga zaposlenih u procesu implementacije.....	Error! Bookmark not defined.
6	ZAŠTITA POTROŠAČA	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
6.1	Konzumerizam kao specifični model zaštite i samozaštite potrošača. Error!	<i>Bookmark not defined.</i>
6.2	Konzumerizam u SAD	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
6.3	Razvoj konzumerizma u Evropi	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
6.4	Međunarodne organizacije za zaštitu potrošača	<i>Error! Bookmark not defined.</i>

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

**[BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST](http://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