

# SADRŽAJ

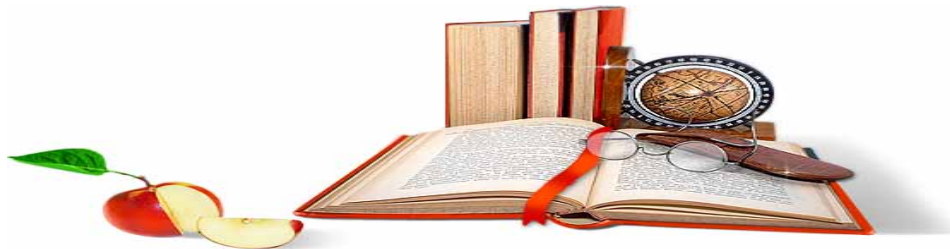
Uvod.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Tema i problematika istraživanja.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Cilj rada i tematika istraživanja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Struktura rada.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PRVI DEO: VAZDUŠNI SAOBRAĆAJ I AVIOKOMPANIJE ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
1. Vazdušni saobraćaj .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Istorijski razvoj avio-industrije i aviokompanija .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Današnji razvoj aviokompanija.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Subjekti i elementi kvaliteta usluge aviokompanije .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
4. Vrste aviokompanija.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Osoblje u aviokompanijama kao faktor lojalnosti potrošača .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
6. Poslovanje aviokompanija .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1. Planski poslovi i planiranje u aviokompanijama ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2. Planiranje i praćenje razvoja i izvršenja plana radnih jedinica aviokompanija .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
6.3. Planiranje marketinških aktivnosti u aviokompaniji.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
7. Strategija razvoja aviokompanija.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8. Unapređenje razvoja poslovanja u aviokompaniji i turistička propaganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
9. Izbor strategije rasta.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.1. Strategija i ciljevi rasta.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10. Planiranje kao faza upravljanja aviokompanijom.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
11. Zadovoljstvo korisnika usluga aviokompanija .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
11.1. Zadovoljstvo potrošača .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DRUGI DEO: LOJALNOST POTROŠAČA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Ciljevi dobrog odnosa sa potrošačima i visokog stepena lojalnosti ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
1.1. Niži troškovi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Veći prihod.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Odgovarajuće ovlašćeni zaposleni.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. "Prezadovoljni korisnici" .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Zadovoljstvo i lojalnost potrošača .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Ključna osnova za stvaranje veće lojalnosti potrošača ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
4. Potreba zadržavanja potrošača i povećanja njegove lojalnosti ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
5. Utvrđivanje troškova zbog izgubljenih potrošača.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. CRM – customer relationship management (upravljanje odnosima sa kupcima) .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	

6.1. CSM (customer satisfaction measurement) – merenje zadovoljstva kupaca za ISO 9001-2000 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. Interakcija sa korisnicima i prilagođavanje uslužne ponude avio kompanije.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
8. Kreiranje dodatne vrednosti za potrošača - programi lojalnosti ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
TREĆI DEO : KVALITET USLUGE .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Satisfakcija i kvalitet u turizmu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Merenje satisfakcije potrošača.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ČETVRTI DEO : STUDIJA SLUČAJA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Southwest airlines .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Istorijat Southwest Airlines.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Trenutne operacije Southwest Airlines.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Profitabilnost Southwest Airlines .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Lojalnost u Southwest Airlines.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Prednost niskih troškova.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Legendarna usluga kupcima .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Kultura i ljudi Southwesta kao element uspeha kompanije i odanosti korisnika ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
5.1. Nagrade i priznanja koja je kompanija primila.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Avio-industrija i glavni konkurenti.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. Budućnost .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Zaključak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Literatura.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU [WWW.MATURSKI.NET](http://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](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 RAD NA LINKU [IZRADA RADOVA](#). PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM [FORUMU](#) ILI NA

[maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)