

**\*Ovde upišite naziv vaše škole, na primer Elektrotehnička škola “Nikola Tesla”,  
Zrenjanin**

# **ISPUNJENJE OČEKIVANJA POTROŠAČA**

**Seminarski rad iz predmeta**

**Marketing u saobraćaju**

**Profesor-mentor:**

**Student:**

**Decembar, 2010.**

## SADRŽAJ

UVOD .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. KRITERIJUMI KVALITETA I ZADOVOLJSTVO POTROŠAČA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Subjektivni kriterijum (Judgemental Criterion) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Kriterijum zasnovan na proizvodu / usluzi (Product-Based Criterion) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Kriterijum zasnovan na zahtevima korisnika (User-Based Criterion) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Kriterijum na bazi vrednosti (Value-Based Criterion)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Proizvodni kriterijum (Manufacturing-Based Criterion)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Dimenzije kvaliteta .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. TQM KONCEPT I ISPUNJENJE OČEKIVANJA POTROŠAČA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. MERENJE ZADOVOLJENJA POTREBA POTROŠAČA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. PET NIVOVA OČEKIVANJA KUPACA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Poverenje .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Odgovornost .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Sigurnost .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Empatija .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Okruženje .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. OTKRIVANJE ŽELJA POTROŠAČA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2 Saveti za aktivno slušanje kupaca i zadovoljstvo potrošača	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. DEFINISANJE VREDNOSTI ZA POTROŠAČA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

7.1 Dijagram riblje kosti .....	<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)**

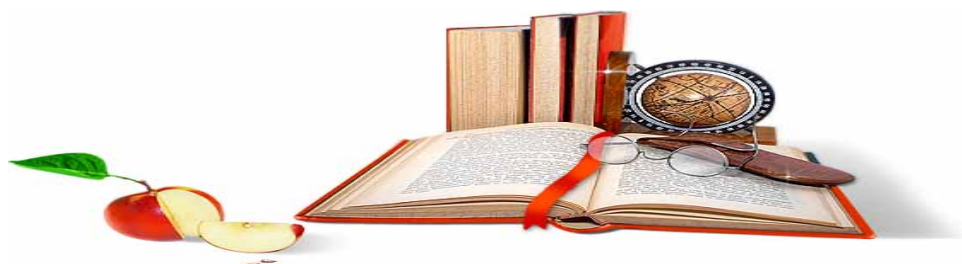
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA

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](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)**, **[DIPLOMSKI](http://WWW.MAGISTARSKI.COM)** ILI **[MATURSKI](http://WWW.MATURSKIRADOVI.NET)** 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](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)** KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U **[BAZI](http://WWW.MATURSKIRADOVI.NET)** 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](http://WWW.MATURSKIRADOVI.NET)**

**RADOVA**. PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM **FORUMU** ILI NA

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