

**Studijski program: Bankarstvo i osiguranje**  
**Predmet: Marketing usluga**

## **SEMINARSKI RAD**

# **ISTRAŽIVANJE SATISFAKCIJE POTROŠAČA „DIS“ MARKETA**

Profesor:  
Biljana Rabasović

Student:  
Petrović Slađana 07/22011

Valjevo, novembar 2010.godine.

## UVOD

Pojam „služiti“ za mnoge ljude ima negativno značenje. Pri tome, to ne znači ništa drugo do usmeravanje svoje volje, znanja i činjenja na ostvarivanje maksimalne koristi za mušterije. Svako ima neki intuitivni osećaj šta su ili šta nisu usluge.

Šta, zapravo, čini uslugu? Termin je teško definisati zbog toga što u prodaji većine, ako ne i svih, dobara postoji i komponenta proizvoda i komponenta usluga. Sve usluge zahtevaju proizvode koji ih podržavaju (za usluge avionskog prevoza potreban je avion), a proizvodi zahtevaju podržavajuće usluge (prodaju automobila prati niz servisnih usluga).

Osim toga, preduzeće može prodavati kombinaciju proizvoda i usluga. Jedna od najčešćih definicija usluga je da je usluga svaki akt, delo, proces ili ostvarenje koje jedna strana može da ponudi drugoj, koje je u suštini neopipljiva i ne može imati za rezultat vlasništvo nad bilo čim. Njena proizvodnja može, ali ne mora, biti vezana za fizički proizvod.

Lovelock i Wright u svojoj definiciji usluga ističu vrednost i korist za kupce: „Usluge su ekonomske aktivnosti koje kreiraju vrednost i pružaju koristi za kupce u određeno vreme i na određenom mestu, kao rezultat obavljanja željene promene na-ili u korist primaoca usluge“.

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

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

RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA

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

[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)