

*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.

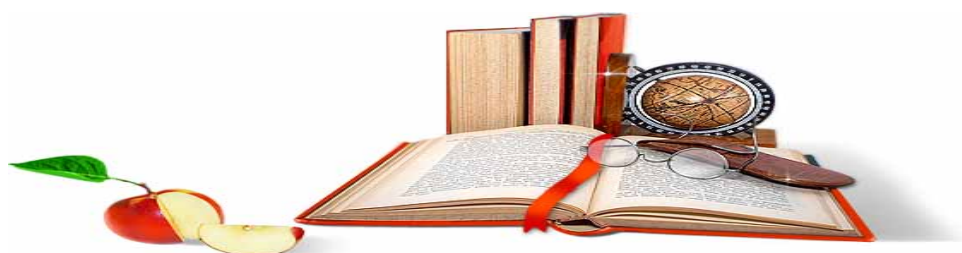
SADRŽAJ:

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! 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	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.1.2	konkurentske prednosti vezane uz potrošače	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.1.3	konkurentske prednosti vezane za zaposlene.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.1.4	konkurentske prednosti vezane za sposobnosti preduzeća.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.1.5	Orijentacija prema potrošačima.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.1.6	Uloga zaposlenih u procesu implementacije.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
6	ZAŠTITA POTROŠAČA	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
6.1	Konzumerizam kao specifični model zaštite i samozaštite potrošača .	<i>Error! 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 NA LINKU [IZRADA RADOVA](#). PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM [FORUMU](#) ILI NA

maturskiradovi.net@gmail.com