

\*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:**

<b>1</b>	<b>UVODNA RAZMATRANJA</b>	<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>
<b>2</b>	<b>ZADOVOLJSTVO POTROŠAČA</b>	<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>
<b>3</b>	<b>LOJALNOST KUPACA</b>	<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>
<b>4</b>	<b>POTROŠAČ I NJEGOVE NAVIKE</b>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>5</b>	<b>KOMUNIKACIJA S POTROŠAČIMA- CRM (menadžment orijentisan ka korisnicima)</b>	<i>Error! Bookmark not defined.</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	<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>
<b>6</b>	<b>ZAŠTITA POTROŠAČA</b>	<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>
<b>7</b>	<b>BRENDING</b>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
7.1	Šta je branding?	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
7.2	Pozicioniranje i branding	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
	<b>ZAKLJUČAK</b>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
	<b>LITERATURA</b>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>

**----- CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU -----**

**<http://www.maturskiradovi.net/eshop/>**

**POGLEDAJTE VIDEO UPUTSTVO SA TE STRANICE I PORUČITE RAD  
PUTEM ESHOPA , REGISTRACIJA JE OBAVEZNA.**

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**