

*Ovde unesite naziv Vase škole , na primer Elektrotehnička škola Nikola Tesla, Zrenjanin

DIPLOMSKI RAD

Tema :

Orijentacija prema potrošačima i klijentima

Profesor-mentor:

***ime mentora**

Student:

***Vase ime, razred**

Januar, 2010.

SADRŽAJ

UVOD.....	. 1
1. Savremeni marketing.....	5
1.1. Orijentacija ka marketing aktivnostima.....	5
1.2. Model tržišne orijentacije	7
1.3. Marketing i klijent	10
2. CRM (menadžment orijentisan ka korisnicima).....	13
2.1. Definisanje orijentacije prema potrošačima	13
2.2. Razlozi uvođenja CRM-a.....	13
2.3. Konkurentske prednosti orijentacije prema potrošačima	17
2.4. Uloga zaposlenih u procesu implementacije	33
3. Customer experience.....	38
3.1. Pridobijanje novih kupaca	38
3.2. Zadržavanje postojećih kupaca.....	43
3.3. Ključ uspjeha-zadovoljan potrošač.....	56

----- 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