

SADRŽAJ

Uvod.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Tema i problematika istraživanja.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Cilj rada i tematika istraživanja	Error! Bookmark not defined.
1.3. Struktura rada.....	Error! Bookmark not defined.
PRVI DEO: VAZDUŠNI SAOBRAĆAJ I AVIOKOMPANIJE	Error! Bookmark not defined.
defined.	
1. Vazdušni saobraćaj	Error! Bookmark not defined.
2. Istorijski razvoj avio-industrije i aviokompanija	Error! Bookmark not defined.
3. Današnji razvoj aviokompanija.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Subjekti i elementi kvaliteta usluge aviokompanije	Error! Bookmark not defined.
defined.	
4. Vrste aviokompanija.....	Error! Bookmark not defined.
5. Osoblje u aviokompanijama kao faktor lojalnosti potrošača	Error! Bookmark not defined.
defined.	
6. Poslovanje aviokompanija	Error! Bookmark not defined.
6.1. Planski poslovi i planiranje u aviokompanijama	Error! Bookmark not defined.
6.2. Planiranje i praćenje razvoja i izvršenja plana radnih jedinica aviokompanija	Error! Bookmark not defined.
defined.	
6.3. Planiranje marketinških aktivnosti u aviokompaniji.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
7. Strategija razvoja aviokompanija.....	Error! Bookmark not defined.
8. Unapređenje razvoja poslovanja u aviokompaniji i turistička propaganda	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
9. Izbor strategije rasta.....	Error! Bookmark not defined.
9.1. Strategija i ciljevi rasta.....	Error! Bookmark not defined.
10. Planiranje kao faza upravljanja aviokompanijom.....	Error! Bookmark not defined.
11. Zadovoljstvo korisnika usluga aviokompanija	Error! Bookmark not defined.
11.1. Zadovoljstvo potrošača	Error! Bookmark not defined.
DRUGI DEO: LOJALNOST POTROŠAČA	Error! Bookmark not defined.
1. Ciljevi dobrog odnosa sa potrošačima i visokog stepena lojalnosti ...	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
1.1. Niži troškovi.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Veći prihod.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Odgovarajuće ovlašćeni zaposleni.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. "Prezadovoljni korisnici"	Error! Bookmark not defined.
2. Zadovoljstvo i lojalnost potrošača	Error! Bookmark not defined.
3. Ključna osnova za stvaranje veće lojalnosti potrošača ..	Error! Bookmark not defined.
defined.	
4. Potreba zadržavanja potrošača i povećanja njegove lojalnosti	Error! Bookmark not defined.
defined.	
5. Utvrđivanje troškova zbog izgubljenih potrošača.....	Error! Bookmark not defined.
6. CRM – customer relationship management (upravljanje odnosima sa kupcima) .	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	

6.1. CSM (customer satisfaction measurement) – merenje zadovoljstva kupaca za ISO 9001-2000	Error! Bookmark not defined.
7. Interakcija sa korisnicima i prilagođavanje uslužne ponude avio kompanije.....	Error! Bookmark not defined.
8. Kreiranje dodatne vrednosti za potrošača - programi lojalnosti ..	Error! Bookmark not defined.
TREĆI DEO : KVALITET USLUGE	Error! Bookmark not defined.
1. Satisfakcija i kvalitet u turizmu	Error! Bookmark not defined.
2. Merenje satisfakcije potrošača.....	Error! Bookmark not defined.
ČETVRTI DEO : STUDIJA SLUČAJA.....	Error! Bookmark not defined.
1. Southwest airlines	Error! Bookmark not defined.
1.1. Istorijat Southwest Airlines.....	Error! Bookmark not defined.
2. Trenutne operacije Southwest Airlines.....	Error! Bookmark not defined.
3. Profitabilnost Southwest Airlines	Error! Bookmark not defined.
4. Lojalnost u Southwest Airlines.....	Error! Bookmark not defined.
4.1. Prednost niskih troškova.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Legendarna usluga kupcima	Error! Bookmark not defined.
5. Kultura i ljudi Southwesta kao element uspeha kompanije i odanosti korisnika ..	Error! Bookmark not defined.
5.1. Nagrade i priznanja koja je kompanija primila.....	Error! Bookmark not defined.
6. Avio-industrija i glavni konkurenti.....	Error! Bookmark not defined.
7. Budućnost	Error! Bookmark not defined.
Zaključak.....	Error! Bookmark not defined.
Literatura.....	Error! Bookmark not defined.

----- 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