

SEMINARSKI RAD

IZ PREDMETA  
«**Marketing**»

NAZIV SEMINARSKOG RADA:

**„MARKETING USLUGA”**

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

---

## **SADRŽAJ:**

<b>1. Uvod.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Najznačajnije karakteristike usluga.....</b>	<b>4</b>
2.1. Neopipljivost.....	4
2.2. Istovremenost procesa proizvodnje i procesa potrošnje.....	5
2.3. Specifičnost uloga klijenata-prisutnost u momentu proizvodnje/potrošnje usluga.....	6
2.4. Prolaznost.....	6
2.5. Niža standardizacija.....	7
<b>3. Klasificiranje usluga .....</b>	<b>7</b>
3.1. Tržišne i netržišne usluge.....	7
3.2. Proizvodne i potrošačke usluge.....	7
3.3. Uloga (status) usluga u ukupnoj ponudi.....	8
3.4. Usluge bazirane na opremi i usluge bazirane na ljudima.....	8
3.5. Klasifikacija prema objektu i sredstvima pružanja usluga.....	8
3.6. Klasifikacija prema načinu pružanja usluga.....	9
<b>4. Razvoj programa za marketing usluga.....</b>	<b>9</b>
4.1. Proizvod.....	9
4.2. Distribucija.....	10
4.2.1. Odluka o lokaciji usluge.....	10
4.2.1.1. Fleksibilnost proizvodnje.....	11
4.2.1.2. Fleksibilnost potrošnje.....	11
4.2.2. Uloga posrednika u distribuiranju usluga.....	11
4.2.3. Razvijanje strategije za posrednike.....	11
4.3. Cena usluga.....	12
4.3.1. Faktori koji utiču na odlučivanje o cenama.....	12
4.3.2. Metodi formiranja cena.....	13
4.4. Promovisanje usluga.....	13
<b>5. Zaključak.....</b>	<b>14</b>
<b>6. Literatura.....</b>	<b>15</b>

---

## 1.UVOD

Proizvođači proizvoda danas sve češće svoj posao definišu kao pružanje usluga. Personalne veze između onoga ko nudi i kupaca su trajnije od lojalnosti proizvodu ili marki.

Usluga je svaka radnja koju jedna strana može ponuditi drugoj. Obično je neopipljiva i ne rezultira vlasništvom bilo čega. Njena proizvodnja može i ne mora biti vezana za fizički proizvod. Ona uključuje delo, izvođenje ili napor koji se ne mogu fizički posedovati

S obzirom da je usluga za razliku od materijalnog proizvoda neopipljiva i prolazna, marketing usluga ima mnogo teži zadatak od onog koji ima u slučaju marketinga proizvoda.

Od završetka Drugog svetskog rata pa do danas, kao rezultat raznih okolnosti (rast životnog standarda, jačanje konkurentske borbe za tržišni udeo, razvoj industrije u zemljama), značaj usluga sve više raste.

Najznačajnije okolnosti koje doprinose jačanju sfere usluga su:

- smanjenje državne regulative u sferi usluga
- privatizacija
- kompjuterizacija i tehnološke inovacije
- razvoj franchisinga
- ekspanzija lizinga i poslovna iznajmljivanja
- pojava proizvođača kao ponuđača usluga
- globalizacija

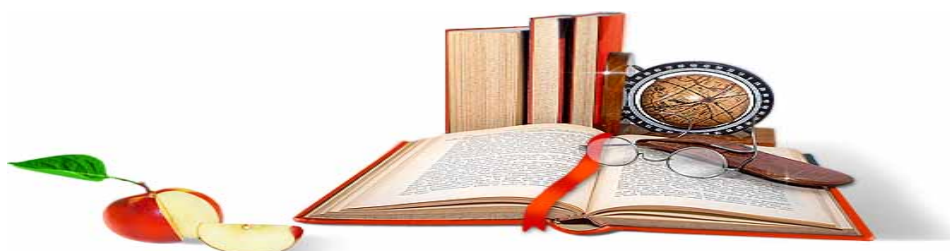
## 2. NAJZNAČAJNIJE KARAKTERISTIKE USLUGA

---

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