

07
Aleksandar GRUBOR

MARKETING USLUGA

**VISOKA POSLOVNO TEHNIČKA ŠKOLA
DOBOJ**

MARKETING USLUGA
Monografija

Autor:

Prof. dr Aleksandar Grubor

Izdavač:

Visoka poslovno tehnička škola
Doboj

Odgovorno lice izdavača:

Doc. dr Ladin Gostimirović, direktor VPTŠ, Doboj

Recezeni:

Doc. dr Nenad Djokić
Doc. dr Nikola Milićević

Tehnički urednik:

Radomir Simikić

Lektor:

Dr Slavica Gostimirović

Štamparija:

Grafičar Doboj

Tiraž:

300

© Visoka poslovno tehnička škola, Doboj, 2018.

ISBN

978-99976-689-6-7

**VISOKA POSLOVNO TEHNIČKA ŠKOLA
DOBOJ**

Prof. dr Aleksandar Grubor

MARKETING USLUGA

Doboj, 2018.

SADRŽAJ

DEO I USLUGE, MARKETING USLUGA I USLUŽNO TRŽIŠTE	7
1. OSNOVI USLUŽNE EKONOMIJE	7
1.1. MARKETING I USLUŽNA EKONOMIJA	7
1.2. USLUŽNI SEKTOR U NACIONALNIM EKONOMIJAMA	11
1.3. POJAM USLUGA	18
1.4. NIVOI USLUGE.....	22
1.5. OPŠTE KARAKTERISTIKE USLUGA.....	28
1.6. KLASIFIKACIJA USLUGA.....	37
1.7. USLUŽNI SEKTOR U SRPSKOJ EKONOMIJI.....	46
2. OSNOVE MARKETINGA USLUGA	51
2.1. NASTANAK I RAZVOJ MARKETINGA USLUGA	52
2.2. HOLISTIČKI MARKETING U USLUŽNOM POSLOVANJU	57
2.3. TRŽIŠNO FOKUSIRAN MODEL MARKETINGA USLUGA	61
2.4. RELATIONSHIP MARKETING U USLUŽNOM POSLOVANJU	64
2.6. ETIČKA PITANJA MARKETINGA USLUGA.....	67
3. USLUŽNO TRŽIŠTE I UPRAVLJANJE USLUŽNOM KONKURENCIJOM.....	73
3.1. USLUŽNO TRŽIŠTE.....	73
3.2. UPRAVLJANJE USLUŽNOM KONKURENCIJOM	75

CIP - Каталогизacija u publikaciji
Narodna i univerzitetska biblioteka
Republike Srbije, Baња Лука

658.8:338.46

ГРУБОР, Александар

Marketing usluga / Aleksandar Grubor. - Doboj : Visoka poslovno
tehnička škola, 2018 (Doboj : Grafičar). - 82 str. : tabele, graf. prikazi ;
25 cm

Tiraž 300. - Napomene i bibliografske reference uz tekst.

ISBN 978-99976-689-6-7

COBISS.RS-ID 6932504