

Predmet: **Marketing usluga**

Pitanja za završni ispit:

1. Implementacija, kao faza upravljanja marketingom uslužnog preduzeća
2. Razlika između uslužnog preduzeća i uslužne jedinice
3. Procesna pozicija korisnika usluge (uloge u kojima se može pojaviti korisnik usluge)
4. Definicija uslužnog procesa i prikaz osnovnog modela servukcije
5. Specijalni modeli sistema servukcije
6. Bluprinting i koncipiranje uslužnog reinženjeringa
7. Fizičko okruženje kao implementaciono područje
8. Korisnikove reakcije na fizičko okruženje
9. Upravljanje ljudskim faktorom u sistemu servukcije
10. Identifikacija tipova osoblja uslužnog preduzeća
11. Značaj kontaktno-uslužnog osoblja
12. Deset bitnih segmenata ponašanja kontaktnog osoblja
13. Kriterijumi za prijem, obuka i motivisanje kontaktno-uslužnog osoblja
14. Interni marketing
15. Standardi kontrole mikrosistema marketinga
16. Problem korektivne akcije
17. Dva ključna oblika kontrole u mikrosistemu marketinga
18. Kontrola uslužne ponude
19. SERVQUAL
20. SERVPERF
21. EP model i model nediferenciranog rezultata
22. Kontrola profita kao funkcije nivoa usluge
23. Generalna kontrola dugoročne profitabilnosti uslužnog preduzeća