

S A D R Ź A J

DIO I

1.UVOD.....	5
1.1. Predmet istraživanja.....	5
1.2. Svrha i ciljevi istraživanja	6
1.3. Definisanje hipoteza.....	6
1.4. Struktura rada	6
1.5. Znanstvene metode.....	6

DIO II

1.IZVORI I UZROCI MARKETINGA.....	7
1.1 Potrebe ljudi	7
1.2 Raznovrsnost ljudi	9
2.ISTORIJAT BANKARSTVA.....	11
2.1 Bankarstvo prije Hrista.....	11
3.ISTORIJAT BANKARSKOG MARKETINGA	12

DIO III

1.BANKARSKI SISTEM,BANKARSTVO.....	13
1.1.Klasifikacija banaka	13
1.2.Savremeni bankarski poslovi-bankarstvo.....	14
1.3. Kvalitet bankarskih usluga	15

DIO IV

1.FAKTORI KOJI UTIČU NA NEOPHODNOST MARKETINŠKE USMJERENOSTI BANAKA	16
2.ISTRAŽIVANJE TRŽIŠTA BANKE	17
2.1.Definicija tržišta i svrha marketing istraživanja	17
2.2.Motivacija i ponašanje korisnika bankarskih usluga	18
2.3.Pokretači(motivatori) ponašanja korisnika bankarskih usluga	18
2.4.Proces kupovine bankarskih usluga od strane pojedinca.....	18
2.5.Proces kupovine bankarskih usluga od strane pravnih lica.....	19
3.FAKTORI KOJI UTIČU NA PONAŠANJE KORISNIKA USLUGA	20
3.1.Uticaj socijalnih faktora	20
3.2.Uticaj kulture i klasa	20
3.3.Uticaj psiholoških faktora	21
3.4.Uticaj personalnih faktora.....	21

DIO V

1.SEGMENTACIJA TRŽIŠTA.....	22
1.1.Strategija segmentacije.....	22
1.2.Strategija izbora ciljnih tržišta.....	23
1.3.Strategija i princip pozicioniranja.....	25
1.4.Pretpostavka pozicije menadžmenta banke.....	25
1.5.Princip targetiranja.....	26
2. MARKETING MIKS.....	26
2.1.Proizvod.....	27
2.1.1.Klasifikovanje proizvoda u marketingu.....	28
2.1.2.Životni ciklus proizvoda.....	29
2.1.3.Strategija linije proizvoda.....	30
2.1.4.Upravljanje proizvodnim portfeljom	30
2.2.Cijena.....	31
2.2.1.Uticaj tražnje na cijenu	32
2.2.2.Strategija cijena.....	33
2.2.3.Cijene novih proizvoda.....	33
2.2.4.Mijenjanje cijena postojećih proizvoda.....	33
2.3.Distribucija.....	33
2.3.1.Distribucija proizvoda i usluga banke	34
2.3.2.Podrška isporuci i kanali distribucije proizvoda i usluga banke.....	35
2.4.Promocija.....	36
2.4.1.Promocioni miks.....	36
2.4.1.1.Promocija u službi banke.....	37
2.4.1.2.Privredna propaganda.....	38
2.4.1.3.Prodajna promocija (unapređenje prodaje).....	38
2.4.1.4.Lična prodaja.....	38
2.4.2.Odnosi s javnošću i publicitet.....	38
2.4.2.1.Odnosi s javnošću u službi banaka.....	39
ZAKLJUČAK.....	41
LITERATURA.....	42
BIOGRAFIJA.....	43