
SKRAĆENI SADRŽAJ / BRIEF CONTENTS

	Stranica
PREDGOVOR / INTRODUCTION	1
Poglavlje 1 / Chapter 1 Uloga marketinga u modernom biznisu / The Role of Marketing in the Modern Business	3
Poglavlje 2 / Chapter 2 Marketinško okruženje / The Marketing Environment	32
Poglavlje 3 / Chapter 3 Satisfakcija i lojalnost mušterija / Customer Satisfaction and Loyalty	50
Poglavlje 4 / Chapter 4 Kupovno ponašanje mušterija / Customer Buying Behaviour	73
Poglavlje 5 / Chapter 5 MIS i istraživanje marketinga / MIS and Marketing Research	111
Poglavlje 6 / Chapter 6 Segmentacija tržišta i pozicioniranje / Market Segmentation and Positioning	155
Poglavlje 7 / Chapter 7 Planiranje marketinga / Marketing Planning	176
Poglavlje 8 / Chapter 8 Kreiranje strategije marketinga / Marketing Strategy Creation	194
Poglavlje 9 / Chapter 9 Kreiranje konkurentske prednosti / Creating of Competitive Advantages	216
Poglavlje 10 / Chapter 10 Upravljanje proizvodom i asortimanom / Managing of Product and Product mix	255
Poglavlje 11 / Chapter 11 Upravljanje cenama / Pricing Management	294
Poglavlje 12 / Chapter 12 Upravljanje marketinškim komunikacijama / Marketing Communications Management	311
Poglavlje 13 / Chapter 13 Upravljanje distribucijom / Distribution Management	351
Poglavlje 14 / Chapter 14 Upravljanje odnosima sa mušterijama / Customer Relationship Management	388
Poglavlje 15 / Chapter 15 Organizovanje marketinških aktivnosti / Organizing Marketing Activities	413