

SADRŽAJ:

1.	UVOD	2
2	KVALITET USLUGA	3
2.1	Definicija kvaliteta usluga	3
2.2	Kriterijumi kvaliteta usluga	4
2.3	Dimenzije kvaliteta usluga	7
2.4	TQM – Total Quality Management	8
2.4.1	Menadžment totalnim kvalitetom	8
2.4.1.1	Pojam TQM-a	8
2.4.1.2	Osnovni principi primjene TQM-a	10
2.4.1.3	Osnovni elementi TQM-a	12
2.4.1.4	Osnovni ciljevi TQM-A	16
2.4.1.5	Veza između TQM-a i serije standarda ISO 9000	18
3	SATISFAKCIJA POTROŠAČA KAO POSLOVNA FILOZOFIJA	25
3.1	Definisanje potrošača	25
3.2	Tipovi potrošača	25
3.3	Satisfakcija potrošača	26
3.3.1	Faktori zadovoljstva potrošača	28
3.3.2	Koncept totalne satisfakcije potrošača	29
3.3.3	Satisfakcija kao kriterijum kvaliteta proizvoda/usluge	29
3.3.4	Modeli i metode mjerenja satisfakcije potrošača	31
3.3.4.1	Merenje satisfakcije korisnika primjenom Kano modela	31
3.3.4.2	Merenje satisfakcije korisnika primjenom ACSI	33
3.3.4.3	Mjerenje satisfakcije korisnika primjenom ECSI	36
3.3.5	Servqual model	38
3.4	Satisfakcija, lojalnost potrošača i neka zapažanja u vezi sa tim	44
3.4.1	Razvijanje lojalnosti	46
3.4.2	Loyalty programi - koncept	48
3.4.3	Neka zapažanja iz prakse u vezi sa temom diplomskog rada	49
4	ZAKLJUČAK	54
5	LITERATURA	56