

SADRŽAJ:

1.UVOD	1
1.1.Predmet i problem istraživanja.....	1
1.2.Ciljevi istraživanja	1
1.3.Osnovna hipoteza.....	1
1.4.Struktura rada.....	2
2.ODNOSI S JAVNOŠĆU.....	3
2.1.Nastanak i razvoj odnosa s javnošću	4
2.2.Značaj i uloga odnosa s javnošću	6
2.2.1.Značaj javnosti u odnosima s javnošću	11
2.2.2.Ciljna javnost	12
2.2.3.Borba za pažnju	13
3.ZNAČAJ KOMUNIKACIJE U BANKARSKIM ORGANIZACIJAMA	14
3.1.Interna i eksterna komunikacija u bankarstvu	15
3.2.Bankarsko osoblje.....	17
4.ODNOSI S JAVNOŠĆU U BANKARSKIM ORGANIZACIJAMA	19
4.1.Odnosi s javnošću u finansijskom posredovanju	20
4.2. Aktivnosti odnosa s javnošću	21
5. STUDIJA SLUČAJA – ODNOSI S JAVNOŠĆU U BANKARSKIM ORGANIZACIJAMA U BOSNI I HERCEGOVINI.....	26
5.1.Odnosi s javnošću u Centralnoj banci Bosne i Hercegovine	27
5.1.1.Informisanje eksterne javnosti	27
5.1.2.Komunikacija s medijima.....	28
5.1.3.Komunikacija sa finansijskim tržištima, vladom i akademskom zajednicom.....	29
5.1.4.Komunikacija sa građanima	29
5.2.Informisanje interne javnosti	30
5.2.1.Komunikacija sa menadžmentom banke	30
5.2.2.Komunikacija sa zaposlenima	30
5.3. Upravljanje krizom	30
5.4. Krizno komuniciranje	31
6.ODNOSI S KLIJENTIMA U BANKARSKOM SEKTORU U SRBIJI	33
7. ZAKLJUČAK	39
LITERATURA.....	41
POPIS SLIKA, TABELA I GRAFIKONA	42