

SADRŽAJ:

UVOD.....	1
1.1 Definisane problema istraživanja	2
1.2 Ciljevi rada.....	2
1.3 Metoda rada	2
1.4 Struktura rada.....	2
2. DEFINICIJA TAJNOG KUPOVANJA	3
2.1 Pojam tajnog kupovanja	3
2.2 Istorijski razvoji mystery shoppinga.....	6
2.3 Ko su tajni kupci.....	15
2.3.1 MSPA (Mystery Shoppig providers association)	17
3. METODE I NAČIN PROVOĐENJA TAJNOG KUPOVANJA.....	18
3.1 Metode korištenja	18
3.2 Način provođenja.....	19
3.3 Faze primjene mysteryshoppinga	20
4. KORISTI I OGRANIČENJA TAJNOG KUPOVANJA	22
4.1 Ograničenje tajnog kupovanja	23
5. O HERAKLEI.....	26
6. O Hotelu » SAN » - Laktaši –negativan primjer.....	26
6.1 Kratak osvrt na istraživanje	33
7. O SPORT VISIONU – pozitivan primjer	34
ZAKLJUČAK	36
LITERATURA.....	37