

SADRŽAJ

| | |
|---|----|
| 1. UVOD | 4 |
| 1.1. Predmet rada | 4 |
| 1.2. Hipoteza rada | 5 |
| 1.3. Metodologija istraživanja | 5 |
| 1.4. Struktura rada | 5 |
| 2. POJAM BANKARSKIH USLUGA | 6 |
| 2.1. Vrste bankarskih usluga i proizvoda | 8 |
| 2.2. Atributi bankarskih usluga..... | 10 |
| 3. KORISNICI BANKARSKIH USLUGA | 12 |
| 3.1. Modeli i faktori odlučivanja kod korisnika usluga..... | 13 |
| 3.2. Menadžment odnosa sa kupcima – CRM..... | 14 |
| 4. KVALITET BANKARSKIH USLUGA..... | 16 |
| 4.1. Mjerenje kvaliteta bankarskih usluga..... | 21 |
| 4.1.1. SERVQUAL..... | 22 |
| 4.1.2. SERVPERF MODEL..... | 23 |
| 4.1.3. BANKSERV | 24 |
| 4.1.4. BSQ..... | 25 |
| 4.1.5. CARTER..... | 25 |
| 4.1.6. CBSQ..... | 25 |
| 4.1.7. GRONROOS MODEL | 26 |
| 4.1.8. KANO MODEL | 28 |
| 4.1.9. MODEL GEPOVA | 31 |
| 5. TEHNIKE ZA UNAPREĐENJE KVALITETA BANKARSKIH USLUGA I SATISFAKCIJE KLIJENATA | 34 |
| 5.1. Unapređenje kvaliteta bankarskih usluga..... | 34 |
| 5.1.1. Tajna kupovina..... | 36 |
| 5.2. Mjerenje satisfakcije klijenata | 37 |
| ZAKLJUČAK | 39 |
| LITERATURA..... | 41 |