

SADRŽAJ

SADRŽAJ	3
1. UVOD	4
1.1. Predmet i problem istraživanja	4
1.2. Cilj istraživanja.....	4
1.3. Metode istraživanja.....	4
1.4. Struktura rada	4
2. POJAM, OBILJEŽJA I VRSTE ODNOSA S JAVNOŠĆU	6
2.1. Definisane odnosa s javnošću.....	6
2.2. Obilježja odnosa s javnošću	8
2.3. Vrste odnosa s javnošću	9
2.4. Ciljevi odnosa s javnošću	11
3. VAŽNOST ODNOSA S JAVNOŠĆU U BANKARSKOM POSLOVANJU	13
3.1. Komunikacija sa klijentima	14
3.2. Banke, marketing i odnosi s javnošću	17
3.3. Najvažnije aktivnosti odnosa sa javnošću banke.....	18
3.4. Bankarsko osoblje kao važan faktor kvalitetnog odnosa s javnošću.....	20
3.4.1 Istraživanje odnosa sa klijentima u bankarskom sektoru.....	21
3.5. Uloga odnosa s javnošću u kriznim situacijama banaka	22
4. ODNOSI S JAVNOŠĆU U KOMERCIJALNIM BANKAMA U BOSNI I HERCEGOVINI.....	24
4.1. Primjer funkcije odnosa s javnošću u Centralnoj banci Bosne i Hercegovine	25
4.1.1 Informisanje eksterne javnosti	26
4.1.2 Informisanje interne javnosti	28
5. ZAKLJUČAK	30
6. LITERATURA.....	31
7. POPIS SLIKA I TABELA	33