

S A D R Ž A J

Uvod.....	4
-----------	---

PRVI DIO

1. Teorija i razvoj marketinga.....	5
1.1. Koncept marketinga.....	6
1.2. Marketing kao poslovna funkcija i poslovna orijentacija.....	9
2. Marketing koncepcija i marketing strategija banke.....	12
2.1. Marketing koncept banke.....	12
2.2. Marketing funkcije i ciljevi banke.....	13
2.3. Marketing strategije banke.....	16
2.3.1. Formulisanje marketing strategije banke.....	17
2.3.2. Strategije segmentacije finansijskog tržišta.....	19
2.3.3. Strategija banke u odnosu na konkurenciju.....	20
3. Upravljanja marketingom banke.....	22
3.1. Specifičnosti upravljanja marketingom banke.....	23
3.2. Marketing planiranje u banci.....	26
3.2.1. Preduzetnička vizija budućnosti banke.....	26
3.2.2. Preduzetnička misija banke.....	27
3.2.3. Proces planiranja marketinga banke.....	28
4. Proces identifikovanja strategija i politike klijenata banke.....	30
4.1. Analiza pretpostavki uspješnosti klijenta.....	30
4.2. Analiza preduzetničke vizije budućnosti i poslovne misije klijenta banke.....	31
4.3. Analiza i pristup definisanju ciljeva i motiva klijenta.....	32
4.4. Analiza sadržaja marketing plana klijenta banke.....	35
5. Marketing miks banke.....	37
5.1. Marketing miks tržišnog pozicioniranja banke.....	37
5.2. Definisanje proizvoda i usluga banke.....	38
5.3. Definisanje politike i strategija cijena banke.....	41
5.4. Planiranje kanala distribucije banke.....	43
5.5. Promotivni miks banke.....	43
5.5.1. Ciljevi i proces planiranja promocije banke.....	44
5.5.2. Lična prodaja banke građanima.....	44
5.5.3. Propaganda banke.....	45
5.5.4. Odnosi s javnošću banke.....	46
5.5.5. Determinisanje osnovne poruke i izbor medija.....	47
6. Marketing kontrola i revizija u banci.....	48

DRUGI DIO

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Banja Luka.....	49
7.Razvoj imena banke.....	49
8.Organizaciona struktura i marketing planiranje u banci.....	50
8.1.Vizija banke.....	51
8.2.Misija banke.....	51
8.3.Stvaranje nove vrijednosti.....	51
8.4.Klijent u središtu pažnje.....	51
8.5.Povjerenje.....	52
8.6.Transparentnost.....	52
8.7.Timski rad.....	52
8.8.Marketing ciljevi banke.....	52
9.Društvena odgovornost banke.....	55
9.1.Društveno odgovorno djelovanje.....	55
9.2.Odjel ljudskih resursa.....	55
9.3.Odnos prema klijentima i poslovnim saradnicima.....	56
9.4.Odnos prema lokalnoj zajednici.....	56
10.Pregled poslovanja Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Banja Luka.....	57
10.1.Poslovanje sa stanovništvom i malim i srednjim preduzećima.....	57
10.2.Poslovanje sa privredom.....	58
10.3.Poslovanje sa javnim sektorom.....	59
11.Interna analiza i kontrola banke.....	60
12.Donatorska akcija Hypo Alpe-Adria-Bank.....	62
Zaključak.....	63
Literatura.....	64