

Uslužni menadžment

Vrsta: Seminarski | Broj strana: 15 | Nivo: Fakultet za uslužni biznis, Sremska Kamenica

Sadržaj

Uvod

1. Usluga kao element marketing miksa u agenciji Volley Trend
2. Organizaciona struktura Volley Trend agencije
3. Kvalifikaciona struktura Volley Trend sportske agencije
 - 3.1 Odnos ponude i tražnje usluga
 - 3.2 Asortiman usluga
4. Karakteristika usluge u Volley Trend agenciji
5. Gepovi u kvalitetu usluge koju pruža Volley Trend agencija

Zaključak

Literatura

Uvod

Marketing je dakle, direktno povezan sa procesom razmene.

Budući da se proces razmene odvija na tržištu, neophodno je razlikovati dva osnovna tipa tržišnih učesnika:

Markere, odnosno osobe koje očekuju određeni odgovor od druge strane u procesu razmene i

Potencijalne kupce, koji daju određene odgovore marketarima, pri čemu kupci ne moraju istovremeno da budu i potrošači.

Marketing stručnjaci bave se aktivnostima razmene i plasmana u okviru sledećih oblasti:

Proizvodi, usluge, događaji, iskustva, ljudi, mesta, imovina, poslovni subjekti, informacije ideje...

U ovom radu bavićemo se agencijom Volley Trend koja je jedna od najuglednijih i cenjenih agencija na Balkanu za transfere igrača(odbojkaša&odbojkašica) i trenera. Agencija uspešno postoji već 5 godina pod rukovodstvom Bojana Milića, odbojkaškog reprezentativca ex-YU, i pored transfera naših i stranih sportista u

17 zemalja sveta, bavi se i organizacijom odbojkaških kampova. U radu ćemo se baviti njihovim uslužnim delatnostima i uslužnim marketingom uopšte.

Uspešna primena marketinga u menadžmentu događaja podrazumeva preduzimanje većeg broja aktivnosti, od kojih se po značaju izdvajaju:

Istraživanje potreba, zahteva i očekivanja ciljnog segmenta na tržištu događaja,

Definisanje koncepta proizvoda događaja

Donošenje odluke o angažovanju neophodnih posrednika u postavljanju i izvršenju događaja,

Donošenje odluke o visini cene ulaznice za događaje koju su potencijalni posetioci spremni da plate

Planiranje i sprovođenje promotivnih aktivnosti u odabranom okruženju događaja.

Koordinacija ukupnih aktivnosti marketinga.

Poslovanje firme koje mi se najviše dopalo i za koje smatram da je izuzetno zanimljivo za proučavanje sa aspekta ovog rada jeste poslovanje sportske agencije .

Na svoje zadovoljstvo, lično poznajem generalnog menadžera ove agencije, koji mi je izašao u susret i pored brojne literature i sajtova objasnio njihovu strukturu poslovanja, što mi je svakako pomoglo da ovaj rad bude kompletan.

Smatram da je upravo Volley Trend adekvatan za proučavanje zato što se razlikuje od većine sličnih agencija koji imaju istu svrhu poslovanja. Njihova razlika primećuje se u nekoliko razlika koje ću ja u svom radu detaljno obrazložiti.

...

----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU. -----

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com