

Продажба
и
маркетинг
на
услуги



Анита Алексова



За издавачот Енкеледа Стефановска
Главен уредник Анастасија Гончевска

Copyright © Анита Алексова, 2020

Copyright © АД ВЕРБУМ, 2020

Сите права се заштитени. Ниту еден дел од ова издание не смее да биде препечатуван, копиран или објавуван во која било форма или на кој било начин во електронските или печатените медиуми, без писмена согласност од издавачот.

Анита Алексова

ПРОДАЖБА И МАРКЕТИНГ НА УСЛУГИ

 **АД ВЕРБУМ**
Скопје 2020

2. ПОТРЕБИ, ОЧЕКУВАЊА И ЗАДОВОЛСТВО НА КОРИСНИЦИТЕ НА УСЛУГА

2.1 Квалитетот на услугата

Квалитетот на услугите во стопанството станува сè повеќе пресуден фактор на пазарот со што може да се издвои одредена компанија од другите, затоа менаџерите често си ги поставуваат следните прашања:

- Која е цената за услугата што еден купувач е подготвен да ја плати?
- За што плаќа купувачот (за производот или за услугата)?
- Која е вредноста на услугата?
- Што е најважно, а е дел од услугата да сака купувачот да купи од кај нас?

Најновите истражувања го даваат одговорот на овие прашања, а тоа е: брзина, едноставност и самоувереност.

Квалитетот на услугата е чувство дека таа услуга е подобра од некоја друга.

Квалитетот на услугата се дефинира како збир на карактеристики на услугата кои овозможуваат задоволување на потребите и очекувањата на потрошувачите/корисниците. Под поимот корисници се подразбира компанија или личност која ги прима услугите.

СОДРЖИНА

1. Поим на услугата	4
2. Потреби, очекувања и задоволство на корисниците на услугагта.....	7
3. Позиционирање на услугите на пазарот.....	11
4. Околината на компанијата и однесувањето на потрошувачите.....	16
5. Деловна комуникација - работа со клиенти...24	
6. Примена на услугите во банкарството, туризмот и во осигурителните компании.....	31
7. Значење на услугите во пазарото стопанство..	35

CIP - Каталогизација во публикација

Национална и универзитетска библиотека „Св. Климент
Охридски“, Скопје

338.46:658.86/.87

338.46:658.8

338.46:339.138

АЛЕКСОВА, Анита

Продажба и маркетинг на услуги [Електронски извор] /
Анита Алексова.

- Скопје : Ад Вербум, 2020

Начин на пристапување (URL): <https://www.stranica.mk>. - Текст
во PDF

формат, содржи 37 стр. - Наслов преземен од екранот. - Опис
на изворот
на ден 16.12.2020

ISBN 978-608-4759-99-7

а) Услуги -- Продажба б) Услуги -- Маркетинг

COBISS.MK-ID 52703749