

MARKETING USLUGA

VI čas

pitanja i odgovori sa kolokvijuma

Predavači:

prof. dr. Anton Sbutega

mr Predrag Sekulić

Definiši pojam marketinga?

MARKETING je proces planiranja, stvaranja proizvoda i usluga, određivanja njihovih cijena, promocije i distribucije – da bi se izvršila razmjena koja zadovoljava ciljeve pojedinaca i organizacija

Definiši pojam usluge?

Usluga je aktivnost ili korist koju jedna strana može ponuditi drugoj, uglavnom je neopipljiva i ne rezultira vlasništvom bilo čega. Njezina proizvodnja može ali i ne mora biti povezana s opipljivim, fizičkim proizvodom.

Definiši pojam tržišta?

TRŽIŠTE je posrednik između proizvodnje dobara i potreba ljudi za određenim dobrima

Tržište čine:

- ljudi
- prostor gdje se razmjenjuju dobra
- vrijeme
- institucije koje omogućavaju i olakšavaju razmjenu

Marketinški miks se označava formulom:

- a) 5 P (product, place, pay, promotion, price)
- b) **4 P (product, place, promotion, price)**
- c) 3P (product, place, price)

Koja je razlika između proizvoda i usluge?

(zaokruži najmanje tri)

- a) Neopipljivost usluge**
- b) Trajnost
- c) Simultanost – neodvojivost trenutka proizvodnje od potrošnje**
- d) Neuskladištivost (usluga nije trajna)**
- e) Monolitnost
- f) Heterogenost (varijabilnost)**
- g) Odsutnost vlasništva - nemogućnost posjedovanja usluge**

Kako se zove skladište usluga?

- a) hangar
- b) magacin
- c) skladište za usluge

Jedna od karakteristika usluge jeste da se ne može skladištiti!

Što označava pojam blueprinting koncepta?

a) grafički prikaz slijeda operacija u procesu pružanja usluga

b) grafički prikaz ostvarenog profita uslužne firme

c) odnos uloženog kapitala i godišnjeg profita

**Čemu služi analiza i istraživanje tržišta u
uslužnim djelatnostima? Koji je krajnji cilj koji se
želi postići?**

a) oblikovati novu uslugu

b) povećati tržište

c) smanjiti cijenu svojim uslugama

d) ostvariti veći profit

Uslužne djelatnosti su:

a) frizerski salon

b) radionica za proizvodnju namještaja

c) automehaničarska radionica

d) perionica

Koncept + 3P kod usluga podrazumijeva:

a) procese

b) interakciju

c) okruženje

d) mogućnosti

e) ljude