

**POSLOVNI PRIRUČNIK**

**OSNOVE KREIRANJA POSLOVNE POLITIKE**  
**TRŽIŠNOG DJELOVANJA**

Tuzla, 01.12.2011. godine

Izjava o autorskim pravima:

SoftConsulting s.p. Tuzla™ polaže autorska i vlasnička prava na sadržaj Poslovnog priručnika – Osnove kreiranja poslovne politike tržišnog djelovanja.

Prenošene cjelokupnog ili dijela sadržaja na koje autorsko i vlasničko pravo polaže SoftConsulting, s.p. Tuzla nije dozvoljeno bez pismene saglasnosti vlasnika autorskog prava.

Prenošenje, kopiranje, te dalja komercijalna i nekomercijalna distribucija sadržaja na koje autorsko i vlasničko pravo polaže SoftConsulting, s.p. Tuzla bez pismene saglasnosti vlasnika autorskog prava podliježe odredbama Zakona o autorskim i srodnim pravima BiH.

Broj protokola: SC –

Broj primjeraka: \_\_\_\_

Zvanična ovjera primjerka:

---

Sadržaj	Stranica
1. Uvod	4
2. Definicija, značaj i važnost kreiranja poslovne politike	4
3. Proces kreiranja poslovne politike	5
4. Ciljevi kreiranja poslovne politike	7
4.1. Jedinstven pristup u obavljanju poslovnih aktivnosti	7
4.2. Kontrolisano upravljanje poslovanjem	7
4.3. Kvaliteta, poboljšanje procesa i upravljanje promjenama	8
4.4. Upravljanje odnosima sa kupcima	8
5. Vrste poslovnih politika za tržišno djelovanje	9
5.1. Politika proizvoda/usluga	9
5.2. Cjenovna politika	10
5.3. Politika distribucije	11
5.4. Politika komunikacije i promocije	12
5.5. Kadrovska politika	13
5.6. Politika fizičke evidencije kao sredstva marketing komunikacije	14
5.7. Politika kvaliteta upravljanja poslovnim procesima	15
5.8. Politika za upravljanje poslovnim rizicima	16
5.9. Ostale poslovne politike	17
6. Formalno-pravno koncipiranje poslovne politike	18
Prilog 1 – Faze u kreiranju poslovne politike	20