

STUDIUL PRIVIND SATISFACTIA CLIENTILOR
- bibliografie orientativă -

1. **Beckwith, Harry.** *Ce doresc clienții noștri : ghid pentru dezvoltarea afacerii.* Iași: Polirom, 2007;
2. **Carter, Doug; Green, Jenni.** *Clienți forever !: Lasa clienții sa îți construiască afacerea.* București: Amaltea, 2006;
3. **Catoiu, Iacob.** *Comportamentul consumatorului.* București: Uranus, 2004;
4. **Catoiu, Iacob, coord. ; Balan, Carmen.** *Cercetări de marketing.* București: Uranus, 2002;
5. **Datculescu, Petre.** *Cercetarea de marketing: Cum patrunzi în mintea consumatorului, cum măsoară și cum analizezi informația.* București: Brandbuilders, 2006;
6. **Dinu, Eduard ; Zaharia, Ligia.** *Evaluarea satisfacției consumatorului.*In: *Tribuna Economica*, v. 15, nr. 50, p. 49, 2004;
7. **Dobrin, Cosmin.** *Tehnici de evaluare a satisfacției clienților.* In: *Tribuna economica*, v. 16, nr. 46, p. 61-64, 2005;
8. **Flitar, Monica Paula ; Ioncica, Maria, cond. st.** *Eficiența serviciilor în relație cu exigențele consumatorilor: teza de doctorat.* București: ASE, 2006;
9. **Gueguen, Nicolas.** *Psihologia consumatorului: factorii care ne influențează comportamentul de consum.* Iași: Polirom, 2006;
10. **Hentes, Zorica ; Pop, Nicolae Al., cond. st.** *Orientarea spre client - baza a conducerii proceselor de marketing în întreprindere: teza de doctorat.* București: ASE, 2007;
11. **Hill, Nigel.** *Handbook of customer satisfaction and loyalty measurement.* Hampshire: Gower, 2000;
12. **Kotler, Philip; Armstrong, Gary.** *Principiile marketingului.* Ed. a 3-a. București: Teora, 2004;
13. **Meyer, Christopher ; Schwager, Andre.** *Cum să-ți înțelegi clienții.* In: *Biz*, nr. 138, p. 39-47, 2007;
14. **Olteanu, Valerica, coord. ; Epure, Manuela, coord.** *Cercetări de marketing.* București: Fundația Culturală "România de Măine", 2000;
15. **Papuc, Mihai.** *Cercetări de marketing.* București: Editura Universitară, 2005;

16. **Pantazi, Sanda ; Catoiu, Iacob, cond. st.** *Implicatii ale comportamentului consumatorului in fundamentarea strategiei de marketing: teza de doctorat.* Bucuresti: ASE, 2006 ;
17. **Păunescu, Carmen.** **Model de evaluare: satisfacția clienților.** In: Revista de comerț v. 7, nr. 2, p. 29-30, 35-36, 2006;
18. **Paunescu, Carmen.** *Model de evaluare a satisfactiei clientilor pentru intreprinderile mici si mijlocii.* In: Amfiteatru economic, v. 8, nr. 20, p. 112-117, 2006;
19. **Pop, Alexandru Nicolae ; Stancioiu, Aurelia Felicia ; Teodorescu, Nicolae.** *Marketingul senzorial - instrument de evaluare a satisfactiei consumatorului in turismul bancar.* In: Economie teoretica si aplicata, v. 15, nr. 5, p. 71-78 ;
20. **Prutianu, Stefan ; Anastasiei, Bogdan.** *Cercetarea de marketing : studiul pietei pur si simplu.* Iasi: Polirom, 2005;
21. **Sârbu, Roxana.** *Satisfacția clienților - un instrument de management ignorat pe piața românească.* În: Inventica si economie, v. 8, nr. 7, p. 49-50, 2004;
22. **Timm, Paul R.** *50 de idei puternice pentru a vă putea păstra clienții.* București: Meteor Press, 2008;

RESURSE INTERNET

1. [http://locomarkid.ro/Suport de curs MRC ID www.locomarkid.com.pdf](http://locomarkid.ro/Suport%20de%20curs%20MRC%20ID%20www.locomarkid.com.pdf) ;
2. [http://www.amfiteatruconomic.ase.ro/arhiva/pdf/no20/articol_fulltext_pag112.pdf](http://www.amfiteatrueconomic.ase.ro/arhiva/pdf/no20/articol_fulltext_pag112.pdf) .

*** Întocmită în data de 4 decembrie 2008.**