

## **Литература по теме «Клиентоориентированность как истинный драйвер бизнеса»**

1. Р. Баррера «Превосходя ожидания. Бизнес на грани возможного», Эксмо, Москва, 2007г.
2. Ф. Грейвс «Клиентология. Чего на самом деле хотят ваши покупатели», Манн, Иванов и Фербер, Москва, 2013г.
3. Л. Ингильери, М. Соломон «Выдающийся сервис, отличная прибыль. Принципы достижения настоящей клиентоориентированности», Манн, Иванов и Фербер, Москва, 2013г.
4. И. Манн, Д. Турусин «Точки контакта. Рабочая тетрадь для улучшения маркетинга и увеличения доходов вашей компании», Манн, Иванов и Фербер, Москва, 2013г.
5. Ф. Райхельд, Р. Марки «Искренняя лояльность. Ключ к завоеванию клиентов на всю жизнь», Манн, Иванов и Фербер, Москва, 2013г.
6. Р. С. Сисодиа, Д. Б. Вольф, Д. Н. Шет «Фирмы, несущие любовь. Компании мирового класса. Как им удается завоевывать сердца людей», Баланс Бизнес Букс, Киев, 2011г.
7. К. Сьюэлл, П. Браун «Клиенты на всю жизнь», Манн, Иванов и Фербер, Москва, 2013г.
8. Д. Шоул «Первоклассный сервис как конкурентное преимущество», Альпина Паблишер, Москва, 2013г.
9. Д. Шоул «Реальные полномочия: Самостоятельность сотрудников как ключ к успеху», Альпина Паблишер, Москва, 2011г.
10. [www.structogram.ru](http://www.structogram.ru), [www.structogram.com](http://www.structogram.com)