

BIBLIOGRAFIA

Bibliografía

1. “Méndez Espinosa, M. A. Desentrañando la lealtad en un consumidor: estrategias efectivas de retención de clientes en la industria del fitness en Colombia.”
2. “Villafuerte Castellanos, J. A., & Correa Araujo, A. J. (2022). Marketing relacional para la fidelización de clientes en la marca Guayaquil Tennis Club, Guayaquil (Bachelor’s thesis).”
3. “Gayoso Mejía, D. R. (2017). Uso de estrategias de marketing en la fidelización de los clientes de gimnasios en el distrito de Víctor Larco en el año 2016.”
4. Kotler, P. (2003). Marketing Management (11° ed.) Prentice Hall.
5. . Drucker, P. (1973). Management: Tasks, responsibilities, practices. Harper & Row
6. (Hill, 1997). Tipos de servicio según el tipo de efecto.
7. (Kotler, 1980) tipos de servicio, según la presencia o no del cliente.
8. (Zeithaml, 1985). Tipos de servicios, según la manera de prestación
9. Hoffman & Bateson, (2011). Necesidad de los clientes