

BIBLIOGRAFÍA

- 1. FUNDAMENTOS DE MERCADOTECNIA** KOTLER Philip, GARY
Armstrong México, Prince Hall
Hispanoamericana, S.A., 1991.
- 2. SERVICIO AL CLIENTE** Mc GRAW HILL.
- 3. LA ESTRATEGIA COMERCIAL,
UN PLAN NECESARIO** ANDREW Eugenio Santa Cruz –
Bolivia, 1º edición 1995.
- 4. COMO CONQUISTAR Y MANTENER LA
FIDELIDAD DE SU CLIENTELA** BOBICHON Guy, ediciones Díaz
de Santos, S.A. 1990.
- 5. MARKETING RELACIONAL** BARROSO Castro Carmen,
MARTÍN Armario Enrique
Editorial Madrid, 1999.
- 6. LA GUIA DE PLANIFICACIÓN
DEL MERCADO** BANGS David H. Jr. MACCHI
GRUPO EDITOR S.A. 1994.

7. INVESTIGACION DE MERCADOS

MALHOTRA Naresh; Segunda Edición, México 1997.