

Bibliografia

Autore	Titolo	Pubblicazione	Anno
Bateson J.E.G., Hoffman K.D.	Gestire il marketing dei servizi	<i>Apogeo</i>	2000
Brasini S.	Statistica aziendale e analisi del mercato	<i>Il Mulino</i>	2002
Busacca B.	Le risorse di fiducia dell'impresa	<i>Utet</i>	1994
CCI	Incoterms 1990	<i>ICC Publishing</i>	1990
Delvecchio F.	Scale di misura e indicatori sociali	<i>Cacucci Editore</i>	1995
Dutka A.	AMA Handbook for customer satisfaction	<i>NTC Business Books</i>	1995
Eiglier P., Langeard E.	Il marketing strategico nei servizi	<i>McGraw-Hill</i>	1988
Hayes B.E.	Misurare la soddisfazione dei clienti	<i>Franco Angeli</i>	1998
Heskett J.L., Sasser W.E., Schlesinger L.A.	La catena del profitto nei servizi	<i>Sperling & Kupfer</i>	1998
Iasbez A.	Il contenitore nel traffico marittimo	<i>Ag. Marittima Le Navi SpA</i>	2004
Lambin J.J.	Marketing strategico e operativo	<i>McGraw-Hill</i>	2000
Molteni L., Troilo G.	Ricerche di marketing	<i>McGraw-Hill</i>	2003
Normann R.	La gestione strategica dei servizi	<i>Etas Libri</i>	1996
Pennarola F.	Management, Vol. 7, Innovazione e tecnologie informatiche	<i>Università Bocconi Editore</i>	2005
Peter J.P., Donnelly J.H.	Marketing	<i>McGraw-Hill</i>	1999
Pride W.M., Ferrell O.C.	Management, Vol. 1, Marketing	<i>Università Bocconi Editore</i>	2005

Bibliografia

Autore	Titolo	Pubblicazione	Anno
Publitrans	Guida Tuveri 2007-2008	<i>Publitrans</i>	2007
Scarsi R.	Gli operatori logistici: caratteri strutturali e mercato	<i>Giappichelli</i>	2004
Spunt T.M.	Guide to customer surveys	<i>Customer Service Group</i>	1999

Articoli e Riviste

Autore	Titolo	Articolo/Rivista	Anno
Boario F.	La conoscenza dell'impresa a tutto tondo	<i>Beverage</i>	2008
Buttle F.	SERVQUAL: review, critique, research agenda	<i>European Journal of Marketing</i>	1996
Dardani B.	E' in Italia il futuro della logistica europea	<i>Il Sole 24 ore</i>	2005
Fečiková I.	An index method for measurement of CS	<i>The TQM Magazine</i>	2004
Gilbert G.R.	Measuring internal customer satisfaction	<i>Managing Service Quality</i>	2000
Han S.B., Chen S.K., Ebrahimpour M., Sodhi M.S.	A conceptual QFD planning model	<i>International Journal of Quality & Reliability Management</i>	2001
Salvioli L.	Trasmissione di materia	<i>Il Sole 24 ore</i>	2007
Shen X.X., Tan K.C., Xie M.	Benchmarking in QFD for quality improvement	<i>Benchmarking: An international Journal</i>	2000
SJ Consulting	Top logistics providers	<i>Traffic World</i>	2008

Sitografia

Surveypro:	www.esurveyspro.com
Associazione Italiana Logistica:	www.ailog.it
Assologistica:	www.assologistica.it
Kuehne+Nagel:	www.kn-portal.com
Logistica Management:	www.logisticamanagement.it
Transportonline:	www.transportonline.com ; www.tuveri.it