

7 Fontes bibliográficas

ARBACHE, Fernando; SANTOS, Almir; MONTENEGRO, Christophe; SALLES, Wladimir (2004). *Gestão de Logística, distribuição e trade de marketing*. Editora Fundação Getúlio Vargas.

PORTER, Michael (1980). *Competitive strategy*. New York: Free Press.

CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. (2002). *Gestão de serviços, lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes*. Editora Atlas.

MARANHÃO, Mauriti; MACIEIRA, Maria. (2004). *O processo nosso de cada dia, modelagem de processos de trabalho*. Editora QualityMark.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. (2003). *Administração de serviços, operações, estratégia e tecnologia da informação*. Editora Bookman.

KOTLER, Philip (2001). *Marketing para o século XXI, como criar, conquistar e dominar mercados*. Editora Futura.

HIJJAR, Maria Fernanda. Serviço ao cliente. Rio de Janeiro, 2000. Tese (Monografia em Engenharia de Produção) COPPE Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

FLEURY, Paulo; WANKE, Peter; FIGUEIREDO, Kleber (2001). *Logística empresarial, a perspectiva brasileira*. Editora URFJ.

SPILLER, Eduardo; PLÁ, Daniel; LUZ, João; GALANTE, Patrícia (2004). *Gestão de Serviços, e marketing interno*. Editora Fundação Getúlio Vargas.

DEMING, W. Edwards (1997). *A nova economia para a Indústria, o Governo e a Educação*. Editora Qualitymark

MINTZBERG, Henry; AHLSTRAND, LAMPEL, Joseph (2000). *Safari de estratégia, um roteiro pela selva do planejamento estratégico*. Editora Bookman.

PORTER, Michael E. (2004). *Estratégia Competitiva, Técnicas para análise de indústria e da concorrência*. Editora Campus.

KOTLER, Philip (2001). *Marketing para o século XXI, como criar, conquistar e dominar mercados*. Editora Futura.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L (1985). *A Conceptual Model of Service and Its Implications for Future Reserch*. Journal of Marketing.

DEMING, W. Edwards Philip (1982). *Quality, Productivity, and Copmpetitive Position*. Center for Advanced Engineering Study, Cambridge, Mass.

GARVIN, David A.; (1987). "Competing on the Eighth Dimensions of Quality". Havard Business Review.

BEHARA, R. S.; CHASE, R.B.; (1993). *Service Quality Deployment*. Editora Rasken V. Sarin.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L (1990). *Delivery Quality Service*. New York Free Press.