

قائمة مصادر التركيز على العميل

ساهمت المصادر الآتية في تطوير هذا الكتاب:

«تحسين خدمات شركات الطيران»

Duran, Nicole. "Airlines Change to Better Service." *South Bend Tribune*, October 14, 1999.

«خطوط طيران الشركة المتحدة، تتغذى على نفايات طيران
ويسكونسون»

"United Airlines Dumps Feeder for Air Wisconsin." *South Bend Tribune*, November 18, 1999.

«تفعيل سلسلة الخدمة - الربح»

Heskett, James L., Thomas O. Jones, Gary W. Loveman, W. Earl Sasser Jr., and Leonard A. Schlesinger. "Putting the Service—Profit Chain to Work ." *Harvard Business Review*, March–April 1994.

«التقدم الجذري في إدارة الخدمات»

Heskett, James L., and Jeffrey Rayport. "Breakthrough Service Management." An Interactive Internet Course. Module 3: Building Loyalty. San Francisco: Pensare, and Boston: Harvard Business School Publishing, 1999.

«سلسلة الخدمة - الربح: كيف تربط الشركات الرائدة الربح والنمو مع إخلاص ورضا العملاء، والقيمة»

Heskett, James L., W. Earl Sasser Jr., and Leonard A. Schlesinger. *The Service - Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction and Value*. NewYork: The Free Press, 1997.

«كيف تزود العملاء بخدمة عالية المستوى؟»

How to Really Deliver Superior Customer Service. 2nd ed .Boston: Inc. magazine, 1996.

«مقابلة في علم الإدارة»

Reichheld, Frederick F. An interview in *Management Science*, March 1997.

«الإدارة القائمة على إخلاص العملاء»

“Loyalty-Based Management.” *Harvard Business Review*, March-April 1993.

«الخلو من العيوب - الجودة المتعلقة بالخدمات»

Reichheld, Frederick F., and W. Earl Sasser Jr. “Zero Defections— Quality Comes to Services.” *Harvard Business Review*, September-October 1990.

«نجاح الخدمة»

Service Success. The Interactive Manager Series. An interactive CD-ROM. Boston: Harvard Business School Publishing, 1998.

«عملاء دائمون: كيف تحوّل المشتري العابر إلى عميل دائم»

Sewell, Carl, and Paul B. Brown. *Customers for Life: How to Turn That One – Time Buyer In to a Lifetime Customer*. New York: Currency, 1998