1. Record Nr. UNINA990006903300403321

Autore Grandis, Roberto

Titolo Gestire il disservizio : come trasformare eventi critici in fatti di qualità

per la fidelizzazione del cliente / Roberto Grandis, Giuseppe Negro;

prefazione di Alberto Galgano

Pubbl/distr/stampa Milano : Il Sole 24 ore libri, 1997

ISBN 88-7187-822-1

Descrizione fisica 142 p.; 23 cm

Disciplina 658.562

Locazione FSPBC

Collocazione VI H 738

Lingua di pubblicazione Italiano

Formato Materiale a stampa

Livello bibliografico Monografia