



## BIBLIOGRAFÍA

Albrecht, K. & Lawrence, B. (1998). *La excelencia en el servicio*. Colombia: Ltda.

Anderson, R. (1997). *Administración de ventas*. México: McGraw-Hill.

Blanco, P. (2007). Banquetes y protocolo. Recuperado en febrero de 2007, de <http://www.protocolo.com.mx/articulos>.

Buttle, F. (2007). Conceptual model of customer organization. *Customer Service*, 13 (2), 1-25. Recuperado el 20 de Abril de 2007, de la base de datos Supply chain practice. 0731-2243.

Chase, R. (2000). *Dirección y administración de la producción*. México: Irwin.

Chong, P. (2001). Industrial Management. *Induction in the food service industry*, 10 (1), 13-20. Recuperado el 20 de Junio de 2007, de la base de datos Emerald. 0263-5577.



Fernández, A. (2000). *Calidad en las empresas de servicio*. México: Asturias.

Hayes, B. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. México: Oxford.

Leppard, J. & Molineaux, L. (2000). *Como mejorar su servicio al cliente*. Barcelona: Gestión.

Martinez, J. (2003). *Gestión de banquetes*. Madrid: Síntesis.

Mendieta, L. (2007). Los Banquetes. Recuperado en enero de 2007, de <http://www.unapec.edu.do>.

Masumeci, G. (2001). *Como organizar eventos: congresos, conferencias, eventos empresariales y excelencia en el servicio*. Buenos Aires: Valleta.

Noel, D. (2000). *Empresas competitivas*. México: McGraw-Hill.



Peters, J. (2000). Total service quality management. *Managing Service Quality*, 9 (1), 6-12. Recuperado el 10 de Julio de 2007, de la base de datos Emerald. 0960-4569

Schmidt, A. (1997). *The banquet bussines*. New York, E.E.U.U.: Van Nostrand Reinhold.

Sewell, C. (1998). *Clientes para siempre*. México: McGraw-Hill.

Shugart, G. (1996). *Como preparar banquetes de 25 hasta 500 personas*. México: Limusa.

Whiteley, R. (1999). *La integración cliente - empresa: las cinco mejores estrategias para lograr el éxito en los negocios*. México: Prentice-Hall.

Zemke, R. & Bell, C. (1998). *Ahora organice un servicio cinco estrellas*. Colombia: Vergara.