

**Autor:** Beckwith, Harry

**Titlu:** *Ce doresc clienții noștri: ghid pentru dezvoltarea afacerii*

**Loc:** Iași

**Editură:** Polirom

**An:** 2007

**Din cuprins:**

1. Conturarea proiectului
2. Patru pietre de temelie. Portocale gigantice și broscuțe galbene: comunicarea eficientă
3. Barosul de catifea. Un mesaj irezistibil
4. Martini Blue și Omaha Surfing. O marcă de încredere
5. Americanii cei frumoși și "Frumușica". Serviciul de îngrijire
6. Caracteristicile pe care le iubesc clienții noștri
7. Cea mai mare calitate a dumneavoastră

