

Literatura

- Ansoff, I.: *Implanting Strategic Management*. London 1991
- Bach, V. – Österle, H.: *Customer Relationship Management in der Praxis*. Berlin 2000
- Backhaus, K. – Erichson, B. – Plinke, W. – Weiber, R.: *Multivariate Analysemethoden*. Berlin 1996
- Brown, S.: *The Wheel of Retailing*. In: *Journal of Retailing*, vol. 66, p. 143–149. 1990
- Davis, S. – Meyer, C.: *Das Prinzip Unschärfe*. Wiesbaden 2000
- Dickenberger, D. et al. In: Frey, D. – Irle, M., Hrsg.: *Theorien der Sozialpsychologie*. Svazek I: *Kognitive Theorien*. Bern 1993
- Dörner, D.: *Die Logik des Misslingens*. Reinbeck bei Hamburg 2000
- Edvinsson, L. – Brünig: *Aktivposten Wissenskapital*. Wiesbaden 2000
- Eschenbach, R. – Kunesch, H.: *Strategische Konzepte*. Stuttgart 1996
- Hax, A. – Majluf, N.: *Strategisches Management*. Frankfurt 1988
- Herrmann, U.: *Herkunftswörterbuch*. München 1993
- Hofmann, M. – Martiens, M.: *Customer-Lifetime-Value-Management*. Wiesbaden 2000
- Homans, G. C.: *Social Behavior as Exchange*. In: *American Journal of Sociology*, vol. 62, p. 199–209. 1958
- Institut für Handelsforschung an der Universität zu Köln: *Katalog E, Begriffsdefinitionen aus der Handels- und Absatzwirtschaft*. Köln 1995
- Koppelman, U.: *Produktmarketing*. Berlin 1997
- Krafft, M. – Albers, S.: *Ansätze zur Segmentierung von Kunden – Wie geeignet sind herkömmliche Konzepte?* In: *Schmalenbachs Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung*, Jahrgang 52, September 2000, p. 515–536.
- Kuhl, J.: *Motivation, Konflikt und Handlungskontrolle*. Berlin 1983
- Lorenz, F. – Wiswede, G.: *Grundlagen der Sozialpsychologie*. München 1997
- Moscovici: *Toward a Theory of Convention Behavior*. In: Berkovitz, L. (Ed.): *Advances in Experimental Social Psychology*, svazek 13. New York 1980
- Müller Hagedorn, L.: *Handelsmarketing*. Stuttgart 1993
- Nieschlag, R. – Kuhn, G.: *Binnenhandel und Binnenhandelspolitik*. Berlin 1983
- Peppers, D. – Rogers, M. – Dorf, B. In: Gilmore, J. H. – Pine II, B. J.: *Markets of One*. P. 75–95. Boston 2000
- Petersen, G. S.: *Customer Relationship Management Systems*. USA 1998
- Siebel, T. – House, P.: *Cyber Rules*. Landsberg – Lech 2000
- Schwetz, W.: *Customer Relationship Management*. Wiesbaden 2000
- Stüdemann, K.: *Allgemeine Betriebswirtschaftslehre*. München 1990
- Szallies, R. – Wiswede, G.: *Wertewandel und Konsum*. Landsberg – Lech 1991

- Thiabaut, J. W. – Kelley, H. H.: The Social Psychology of Groups. New York 1959
- Walster, E. – Walster, G. W.: Equity: Theory and Research. Boston 1978
- Wiswede, G.: Soziologie. Landsberg – Lech 1991

