



Litteraturlista för EDMB23, Kundrelationer i serviceverksamheter gällande från och med vårterminen 2016

**Litteraturlistan är fastställd av Ledningsgruppen för kandidatprogrammet i
Equality and Diversity Management 2016-02-10 att gälla från och med
2016-03-01**

Se bilaga.

Litteraturlista för Kundrelationer i serviceverksamheter, 15 hp (EDMB23)

Litteraturlistan är fastställd av Ledningsgruppen för kandidatprogrammet i equality and diversity management 2016-02-10.

Litteraturlistan börjar gälla 2016-03-01.

Andersson Cederholm, Erika., Jacobsson, Katarina., Leppänen, Vesa., Säwe, Filippa & Åkerström, Malin. (2014). *Servicemötets gnissel och skav*. Malmö: Gleerups. [137 sidor, ISBN 9789140678621]

Axelsson, Björn & Agndal, Henrik. (2012). *Professionell marknadsföring*. Lund: Studentlitteratur [533 sidor, ISBN 9789144071107]

Fioretos, Ingrid. (2009). *Möten med motstånd: kultur, klass, kropp på vårdcentralen*. Lund: Institutionen för kulturvetenskaper, Lunds universitet. [199 sidor, ISBN 9789162879013].

Peelen, Ed & Beltman, Rob. (2013). *Customer relationship management*. Second edition. Pearson. [440 sidor, ISBN 9780273774952]

Svingstedt, Anette. (2012). *Servicemötets praktik: på en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell*. Lund: Institutionen för service management, Lunds universitet. [256 sidor, ISBN 9789174733785]

Artiklar och övrigt material omfattande ca 300 sidor tillkommer.

Totalt antal sidor (exkl referenslitteratur): ca 1900