

Tirada: 54.077	elEconomista	Superficie: 33,00 cm²	Ocupación: 3.76%	Valor: 371,01	
Difusión: 29.320					
(O.J.D)	Nacional	Diaria			
Audiencia: 102.620	Economía				
Ref: 3248528	2 ^a Edición	04/09/2010	Página: 63		1 / 1



Fidelización de clientes

Juan Carlos Alcaide

ESIC editorial

25 euros

Autor

■ Juan Carlos Alcaide es sociólogo especialista en Marketing de Servicios y Relacional. Tiene una gran experiencia, de más de veinte años en el mundo del marketing de fidelización y la calidad del servicio.