

Litteraturlista för Kundrelationer och Equality and Diversity Management, 15 hp (EDMA23)

Litteraturlistan är fastställd av Ledningsgruppen för Equality and Diversity Management 2012-02-02, senast reviderad 2015-01-09.

Litteraturlistan börjar gälla 2015-02-01.

- Andersson Cederholm, Erika; Jacobsson, Katarina; Leppänen, Vesa; Säwe, Filippa & Åkerström, Malin (2014). *Servicemötets gnissel och skav*. Malmö: Gleerups. [137 sidor, ISBN 9789140678621]
- Björn, Axelsson & 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]. Tillgänglig via <http://www.lu.se/lup/publication/1486277>
- König, Stephanie. (2012). *Kundrelationer i sociala medier*. Malmö: Liber. [64 sidor, ISBN 9789147098859]
- Peelen, Ed (2005). *Customer Relationship Management*. Harlow, England: Prentice Hall. [ca 250 av 440 sidor, ISBN 9780273681779]
- Svingstedt, Anette (2012). *Servicemötets praktik: på en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell*. Lund: Institutionen för service management, Lunds universitet. [256 sidor, ISBN 9789174733785]. Tillgänglig via <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOid=3108871&fileOid=3109254>
- Zineldin, Mosad; Bill, Frederic & Philipson, Sarah (2012). *Relationship Management for the Future*. Lund: Studentlitteratur. [347 sidor, ISBN 9789144069852]

Artiklar och övrigt material omfattande ca 100 sidor tillkommer.

Totalt antal sidor (exkl referenslitteratur): ca 1900