



Z248m

Zeithaml, Valarie A.

Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente /  
Valarie A. Zeithaml e Mary Jo Bitner; trad. Martin Albert Haag  
e Carlos Alberto Silveira Netto Soares. – 2.ed. – Porto Alegre:  
Bookman, 2003

ISBN 978-85-7307-972-2

1. Marketing – Cliente. I. Bitner, Mary Jo. II. Título

CDU 658.8/.97

Catálogo na publicação: Mônica Ballejo Canto – CRB/1023