

## **Bibliography**

- Détrie, P., 2004, Les réclamations clients, Éditions d'Organisation, Paris;
- Margerand, J., Gillet-Goïnard, F., 2006, Manager la qualité pour la première fois, Éditions d'Organisation, Paris;
- Monin, J.M., 2001, La certification qualité dans les services, AFNOR, Paris;
- Pinet, C., 2007, 10 clés pour la gestion des services. De l'ITIL à ISO 20 000, AFNOR, Paris;
- Rey, J-P, 1999, Le contrôle de gestion des services publics communaux, Dunod, Paris;
- Russu, C., coord., 2008, Calitatea managementului firmei (The Quality of the Firm Management), Economic Publishing House, Bucharest;
- Savoyat, B., 2007, Secretele eficienței (Efficiency Secrets), Ericson Publishing House, Bucharest.