



## LITERATUURLIJST KLANTGERICHT WERKEN

- Hasper, W.J.J.                      Marketing en organisatie-ontwikkeling.  
Samsom, Alphen aan den Rijn 1982, i.s.m. NIVE.
- Hasper, W.J.J.                      De persoonlijke verkoop. Pionieren, acquire-  
ren en het behouden van klanten.  
Samsom, Alphen aan den Rijn 1983.
- Lievegoed, B.C.J.                  Organisaties in ontwikkeling. Zicht op de toe-  
komst.  
Lemniscaat, Rotterdam 1969.
- Peters, T.                            Thriving on chaos.  
McMillan London Ltd. 1988.
- Peters, T.  
Austin, N.                            A passion for excellence.  
Random House Inc., New York 1985.
- Zwart, C.J.                          Gericht veranderen van organisaties.  
I. Theorie en praktijk van het begeleiden.  
Lemniscaat, Rotterdam 1977.

Aanbevolen artikelen:      Werken met de burens: interne leveranciers -  
interne klanten.  
NIVE, Den Haag 1988.

De prestatie van de afdelingschef (vooral de  
vragenlijsten m.b.t. interne klantgericht-  
heid).  
NIVE, Den Haag 1988.