

1994/2

B 120.540

Z i n n a g l , Elke: Kundenanregungen und
Beschwerden. Chance oder Gefahr im
Finanzdienstleistungswettbewerb. [Mit
Diagr. u. Tab.] - (Wien: Sparkassenverl.
1994.) 126 S. 8°
[Umschlag†.]: Zinnagl: Aktives Beschwerde-
management.
(Schriftenreihe des Österr. Forschungsinst
f. Sparkassenwesen. 1994, 2.)