

1994/2

Banken: Österreich

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~~t~~.]: Zinnagl: Aktives Beschwerde-  
management.

(Schriftenreihe des Österr. Forschungsinst  
f. Sparkassenwesen. 1994, 2.)