

KAYNAKÇA

Müşteri İlişkileri Yönetimi, Doç. Mehmet Baş, Doç. Metehan Tolon, Doç. Dr. Cemalettin Aktepe, Detay Yayıncılık, 2015

Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Prof. Dr. Yavuz Odabaşı, Sistem Yayıncılık, 2013.

Özilhan, D. (2010), "Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) Uygulamalarının İşletme Performansına Etkileri", Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elektronik Dergisi. No:1. ss:18-30

Alabay, M. N. (2008). CRM: Rekabet Stratejisi Olarak Müşteri İlişkileri Yönetimi, İlkeYayınevi: Ankara.