

MADAR ANCA
NEACȘU NICOLETA ANDREEA
UNTARU ELENA NICOLETA

**CALITATEA SERVICIILOR –
PREMISĂ A PROTECȚIEI
CONSUMATORILOR**

Editura Universității *Transilvania* din Brașov
2006

**CALITATEA SERVICIILOR –
PREMIȘĂ A PROTECȚIEI
CONSUMATORILOR**

MADAR ANCA
NEACȘU NICOLETA ANDREEA
UNTARU ELENA NICOLETA

Editura Universității Transilvania din Brașov
2006

G2006 EDITURA UNIVERSITĂȚII TRANSILVANIA BRASOV

Adresă: 500091 Brașov,
Str. Iuliu Maria, Nr. 41A
Tel: 0268-47 60 50; Fax: 0268-47 60 51
E-mail: editura@unibv.ro



Tipărit la:
Tipografia Universității "Transilvania" din Brașov
Str. Iuliu Maria, Nr. 41A
tel: 0268 47 60 50; fax: 0268 47 60 51

Toate drepturile rezervate

Editură acreditată de CNCIS
Adresa nr.1605 din 29 mai 2002

Referenți științifici: Prof. univ. dr. Ana ISPAS

Descriere CIP a Bibliotecii Naționale a României
MADAR, ANCA

Calitatea serviciilor: premisă a protecției consumatorilor/ Anca
Mădar, Nicoleta-Andreea Neacșu, Elena Nicoleta Untaru. – Brașov :
Editura Universității "Transilvania", 2006

Bibliogr.

ISBN(10) 973-635-734-1; ISBN(13) 978-973-635-734-3

I. Neacșu, Nicoleta Andreea
II. Untaru, Elena Nicoleta

658.652:658.64+338.46

Economic
dinamică între
standarde și se
cât mai mult,
ridicate.

În condiții
devin regi, ob
serviciilor devin
supraviețuiescă

Un serviciu
„caracteristicile
serviciului” sun
așteptările, cerin

Sistemul p
organizație în
management al
satisface necesită

©2006 EDITURA UNIVERSITĂȚII TRANSILVANIA BRAȘOV

Adresa: 500091 Brașov,
Str. Iuliu Maniu, Nr. 41A
Tel : 0268 - 47 60 50 ; Fax : 0268-47 60 51
E-mail : editura@unitbv.ro



Tipărit la:
Tipografia Universității "Transilvania" din Brașov
Str. Iuliu Maniu, Nr. 41A
tel: 0268 47 60 50 ; fax: 0268 47 60 51

Toate drepturile rezervate

Editură acreditată de CNCIS
Adresa nr.1615 din 29 mai 2002

Referenți științifici: Prof. univ. dr. Ana ISPAS

Descriere CIP a Bibliotecii Naționale a României
MADAR, ANCA

Calitatea serviciilor: premisă a protecției consumatorilor/ Anca
Madar, Nicoleta-Andreea Neacșu, Elena Nicoleta Untaru. – Brașov :
Editura Universității "Transilvania", 2006

Bibliogr.

ISBN(10) 973-635-734-1; ISBN(13) 978-973-635-734-3

I. Neacșu, Nicoleta Andreea

II. Untaru, Elena Nicoleta

658.652:658.64+338.46