

MADAR ANCA
NEACȘU NICOLETA ANDREEA
UNTARU ELENA NICOLETA

**CALITATEA SERVICIILOR –
PREMIȘĂ A PROTECȚIEI
CONSUMATORILOR**

Ediura Universității *Transilvania* din Brașov
2006

2006
Editura Universității Transilvania din Brașov

CALITATEA SERVICIILOR -
PREMIȘĂ A PROTECȚIEI
CONSUMATORILOR

MADAR ANCA
NEACȘU NICOLETA ANDREEA
UNTARU ELENA NICOLETA

G2006 EDITURA UNIVERSITĂȚII TRANSILVANIA BRASOV

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



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

Toate drepturile rezervate

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

Referenţi ştiinţifici: Prof. univ. dr. Ana ISPAS

Descriere CIP a Bibliotecii Naţionale a României
MADAR, ANCA

Calitatea serviciilor: premisă a protecţiei consumatorilor/ Anca
Madar, Nicoleta-Andreea Neacşu, Elena Nicoleta Untaru. – Braşov :
Editura Universităţii "Transilvania", 2006

Bibliogr.

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

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

658.652:658.64+338.46

Economic
dinamică între
standarde şi se
cât mai mult,
ridicate.
În condiţii
devin regi, ob
serviciilor devin
supravieţuiesc
Un serv
„caracteristicile
serviciului” sun
aşteptările, cerin
Sistemul p
organizaţie 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 CNC SIS
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