



7. PÁGINAS WEB DE REFERENCIA

- <http://hv.grupodigital.com.uy>: PHILIP KOTLER (2004): “Buscando el valor del cliente”. Nota informativa digital.
- <http://www.aulafacil.com>: AULAFACIL (2005): “Curso de fidelización de clientes”. Curso Monográfico.
- <http://www.fehr.es>: FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOSTELERÍA (2002): “Evolución de la producción hostelera en España”.
- <http://www.fuertehoteles.com>: Web de la empresa FuerteHoteles.
- <http://www.marketingactual.com>: CUADERNOS DE MARKETING ACTUAL (2000): “Los siete secretos del servicio al cliente”. Análisis del libro del mismo nombre de JACQUES HOROVITZ.
- <http://www.mytyc.es>: Web del Ministerio de Turismo y Comercio.
- <http://www.tdx.cesca.es>: FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELES (1994): “El sector hotelero en España”.
- <http://www.turhoreca.com>: EMILIO BORRELLA ORTEGA (2003): “CRM en el sector hotelero. Cómo gestionar su compañía hotelera orientándola hacia el cliente”.
- <http://www.ucm.es>: AGUEDA ESTEBAN TALAYA, EVA REINARES LARA: “Análisis del comportamiento de la demanda hotelera y su posible interferencia por el sistema de clasificación de la oferta”.
- <http://www.world-tourism.org>: Web de la Organización Mundial del Turismo. “El Turismo mundial mantiene su impulso con un crecimiento del 8% en los cuatro primeros meses de 2005”. Nota de prensa.