

Referência bibliográfica

ABRAFARMA. Associação Brasileira de Redes de Farmácias e Drogarias. Disponível em: <<http://www.abrafarma.com.br/>>. Acesso em: 21/05/2012.

ALBRECHT, K.; BRADFORD, L. J. **Serviços com qualidade: a vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1992

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MARKETING DIRETO. Varejo Avança com Marketing Direto. Disponível em: <http://www.abemd.org.br/revista/pdf_revistas/fevereiro_11.pdf>. Acesso em: 21/07/2013.

BARRETO, M. I. F. **Um modelo para planejar, implantar e acompanhar a estratégia de CRM (Customer Relationship Management)**. 175f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

BATISTA, E. O. **Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2006.

BERRY, L. L. **Relationship Marketing: Emerging Perspectives on Services Marketing**. American Marketing Association, Chicago, 1983.

_____. Relationship marketing of services perspectives from 1983 and 2000. **Journal of Relationship Marketing**, v.1(1), p. 59-77. 2002.

_____.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. 3. ed. São Paulo : Maltese, 1995.

BRETZKE, M. **Marketing de Relacionamento e Competição em Tempo Real**. São Paulo, 2000.

_____. **Marketing de Relacionamento e Competição em Tempo Real com C. R. M. (Customer Relationship Management)**, Editora Atlas - São Paulo, 2001.

CONSELHO FEDERAL EM FARMÁCIA. Disponível em: <<http://www.cff.org.br/>>. Acesso em: 22/05/2012.

DIÁRIO COMÉRCIO INDÚSTRIA E SERVIÇOS - DCI. Disponível em: <<http://www.dci.com.br/>>. Acesso em: 21/05/2012.

DROGA RAIA. Disponível em:

<<http://www.drogaraia.com.br/RaiaEcommWeb/>>. Acesso em: 07/09/2012.

DROGARIA SÃO PAULO. Disponível em:

<<http://www.drogariasapaulo.com.br/>>. Acesso em: 07/09/2012.

DROGARIAS PACHECO. Disponível em:
<<https://www.drogariaspacheco.com.br/index.php>>. Acesso em:
07/09/2012.

DROGASIL. Disponível em: < <http://www.drogasil.com.br/site/index.html>>.
Acesso em: 07/09/2012.

ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/>>.
Acesso em: 21/05/2012.

EXAME, **Revista Exame**. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/>>.
Acesso em: 22/05/2012.

FOLHA DE SÃO PAULO. Tendências/Debates: o rumo das farmácias brasileiras. Julho, 2012. Disponível em: <<http://www.folha.uol.com.br/>>.
Acesso em: 22/05/2012.

FROW, P.; PAYNE, A. Customer Relationship Management: A Strategic Perspective. **Journal of Business Market Management**, v. 3, n. 1, p. 7-27, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GODSON, M. **Relationship Marketing**. Oxford: Oxford University Press, 2009

GREENBERG, P. **CRM na velocidade da luz**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

GRÖNROOS, C. **Marketing, gerenciamento e serviços: a competição por serviços hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

KOTLER, P. **Administração de marketing: a edição do milênio**. 10 ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2000

_____. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

_____.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Pearson, 2004.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento**. São Paulo: Atlas, 1997.

MCKENNA, R. **Marketing de Relacionamento: estratégias bem sucedidas para a era do cliente**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

O GLOBO. A Explosão Demográfica da Rocinha. Março 2009. Disponível em: <http://aurora.proderj.rj.gov.br/resenha/resenha-imagens/2009-03-25_130.PDF>. Acesso em: 10/05/2012.

PÃO DE AÇÚCAR. Disponível em: < <http://www.paodeacucar.com.br/>>. Acesso em: 12/10/2012.

PAGUE MENOS. Disponível em: <<http://loja.paguemenos.com.br/>>. Acesso em: 07/09/2012.

PARVATIYAR, A.; SHETH, J. The domain and conceptual foundations of relationship marketing. In: SHETH, J.; PARVATIYAR, A. **Handbook of relationship marketing**. Thousands OAKS: Sage, 2000.

PEPPERS & ROGERS GROUP. **CRM Series Marketing 1 to 1: Um Guia Executivo para Entender e Implementar Estratégias de Customer Relationship Management**. São Paulo: Peppers and Rogers Group do Brasil, 2000.

PEPPERS, D; ROGERS, M. **CRM Séries: Marketing 1 to 1**. São Paulo: São Paulo: Makron Books, 2001.

PORTER, M. E.; Towards a Dynamic Theory of Strategy, **Strategic Management Journal**, v. 12 p. 95-117, 1991.

RIGBY, D. K.; REICHHELD, F. F.; SCHEFTER, P. Harvard Business Review: Avoid the Four Perils of CRM. Disponível em: <<http://hbr.org/2002/02/avoid-the-four-perils-of-crm>>. Acesso em: 22/07/2013.

RYALS, L.; KNOX, S. Cross-functional issues in the implementation of relationship marketing through customer relationship management. **European Management Journal** , v. 19, n. 5, p. 534-542, Oct 2001.

STONE, M.; WOODCOCK, N. **Marketing de relacionamento**. 4. ed. São Paulo: Littera mundi, 2002.

SUPERMERCADO MODERNO. Dois bons programas de fidelidade. Julho, 2011. Disponível em: <[http://www.sm.com.br/Editorias/Gestao/Dois-\(bons\)-programas-de-fidelidade-14886.html](http://www.sm.com.br/Editorias/Gestao/Dois-(bons)-programas-de-fidelidade-14886.html)>. Acesso em: 26/07/2012.

TEO, T. S. H.; DEVADOSS, P.; PAN, S. L. **Towards a holistic perspective of customer relationship Management (CRM) implementation: A case study of the Housing and Development Board, Singapore**. Decision Support Systems, 2006.

VAVRA, T. G. **Marketing de relacionamento: aftermarketing - como manter a fidelidade de seus clientes através do marketing de relacionamento**. São Paulo: Atlas, 1993.

WOODRUFF, R. B.; GARDIAL, S. F. **Know your customer: new approaches to understanding customer value and satisfaction**. Malden: Blackwell Business, 1996.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: planejamento e método**. Porto Alegre: Bookman. (2005)

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente**. 2 Ed. São Paulo: Bookman, 2003.

ZONA SUL. Disponível em: < <http://www.zonasulatende.com.br/>>. Acesso em: 12/10/2012.