**Титов, Сергей Валерьевич. Управление потребительской лояльностью посредством CRM-систем : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Титов Сергей Валерьевич; [Место защиты: Рос. эконом. ун-т им. Г.В. Плеханова].- Москва, 2013.- 166 с.: ил. РГБ ОД, 61 13-8/1088**