**Крюковский Алексей Александрович. Организация обслуживания клиентов на основе маркетинга взаимодействия : на примере рынка информационных продуктов и услуг : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05. - Москва, 2006. - 188 с. : ил. РГБ ОД, 61:07-8/1212**