GRH

STOCK Ruth, Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit. Direkte, indirekte und moderierende Effekte

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/rea/3823>

DOI : 10.4000/rea.3823

ISBN : 978-2-8218-0830-0

ISSN : 1965-0787

Éditeur

CIRAC

Édition imprimée

Date de publication : 1 juillet 2004

ISSN : 1156-8992

Référence électronique

« GRH », *Regards sur l'économie allemande* [En ligne], 67 | juillet 2004, mis en ligne le 08 octobre 2009, consulté le 22 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/rea/3823> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/rea.3823>

Ce document a été généré automatiquement le 22 septembre 2020.

© CIRAC

GRH

STOCK Ruth, Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit. Direkte, indirekte und moderierende Effekte

RÉFÉRENCE

STOCK Ruth, **Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit. Direkte, indirekte und moderierende Effekte**, Coll. Neue betriebswirtschaftliche Forschung, Vol. 281, Deutscher Universitätsverlag/Gabler, Wiesbaden, 2003, 216 p.

- 1 A client roi employé heureux ? Etude empirique de l'impact direct et indirect du climat d'entreprise sur la satisfaction de la clientèle et analyse théorique d'une approche de la gestion des ressources humaines qui gagne en importance outre-Rhin. (IB)