

## Bibliografia

- ANDERSON CHRIS K. (2009), "The Billboard Effect: Online Travel Agent Impact on Non-OTA Reservation Volume", Cornell University School of Hotel Administration, Vol 9 No 16.
- DI VITTORIO A. (2007), "Customer Relationship Management e nuovi processi di acquisto per il consumatore turistico", Milano, Franco Angeli.
- DONAGHY K., Mc MAHON U. AND Mc DOWELL D., (1995), "Yield Management: an overview", Int. J. Hospitality Management, 14 Novembre 1995.
- GRASSO F. (2006), "Il Revenue Management Alberghiero. Come aumentare il profitto di un albergo", Milano, Hoepli.
- GRASSO F. (2012), "Oltre il Revenue Management Alberghiero. Come cogliere le nuove opportunità di mercato", Milano, Hoepli.
- KIMES S. E., WIRTZ J., (2003), "Has Revenue Management Has Become Acceptable?", Journal of Service Research, Novembre 2003.
- MAURI A. G., (2006), "Yield Management e rapporti con la clientela, la distribuzione e i dipendenti nel settore turistico-alberghiero", Working Paper dell'Istituto di economia e marketing, n.16, Luglio 2006.
- MAURI A. G., (2012), "Hotel Revenue Management – Principles and Practices", Milano, Pearson.
- MODICA P. (2004), "La contabilità per la direzione nelle imprese alberghiere", Milano, Giuffrè.
- MODICA P. (2009), "Analisi economiche per le aziende turistiche", Roma, Aracne.
- NOONE B. M., KIMES S. E. AND RENAGHAN L. M., "Integrating customer relationship management and revenue management: A hotel perspective", Journal of Revenue & Pricing Management, 1 Aprile 2003.
- RAVENNA A., PANDOLFI E. V., (2010), "Revenue Management. Gestione strategica del prezzo per l'ottimizzazione dei ricavi nell'impresa alberghiera", Torino, Ipsoa.
- REINARTZ W., KUMAR V., "The Mismanagement of customer loyalty – Not All Customers Are Created Equal", Harvard Business Review, Luglio 2002.
- RUISI M., DI FEDE G., FASONE V., "Le virtù «cardinali» del revenue manager", Rivista di Scienze del Turismo, Marzo 2010.
- ZATTA D., (2007), "Il Revenue Management. Come ottimizzare l'uso delle risorse aziendali per massimizzare i profitti", Milano, Hoepli.