



Disponível em  
<http://www.anpad.org.br/rac>

RAC, Curitiba, v. 14, n. 2,  
p. 394, Mar./Abr. 2010



## Notas Bibliográficas:

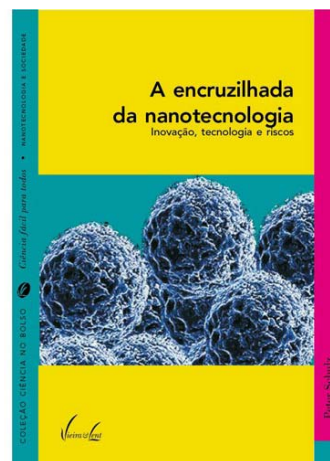


### MARKETING: Gerenciamento e Serviços.

De Christian Grönroos. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009. 424 p. ISBN: 9788535232066.

Entendendo que, crescentemente, os clientes valorizam **ofertas** (serviços e produtos, centrais e de apoio) que gerem valor para seus processos e atividades, o livro trata da gestão do relacionamento com clientes na empresa, melhor que a concorrência, num enfoque orientado ao mercado, viabilizando uma cultura corporativa de servir, e considerando que os relacionamentos empresa-clientes, embora sempre latentes, dependem dos interesses das partes. Dentro de uma abordagem **como-pensar** (em lugar de **o-que-fazer**), a obra, revista e atualizada, inclui resultados de pesquisas recentes que modificam e ampliam o conhecimento disponível sobre temas como gestão de relacionamento com clientes, valor para o cliente, recuperação de serviços, marketing interno, entre outros. Indicado para estudantes de graduação e pós-graduação.

(Nota por Marcelo Esteves-Alves – ESEG).



### A ENCRUZILHADA DA NANOTECNOLOGIA: Inovação, Tecnologia e Riscos.

De Peter Schulz. Rio de Janeiro: Editora Vieira & Len, 2009. 127 p. ISBN: 978-85-88782-55-6.

Parte da Coleção Ciência de Bolso, e da Série Nanotecnologia e Sociedade, a obra traz logo em seu início conceitos como Inovação Tecnológica e Nanotecnologia, termos bastante em voga atualmente. O autor comenta sobre a utilização constante dessas expressões, muitas vezes sem cuidado e com exageros das potencialidades tanto positivas, como negativas, especialmente da Nanotecnologia. Os riscos econômicos da nanotecnologia não são tratados na obra, mas os possíveis riscos ambientais, de saúde, de exclusão social etc. O autor também apresenta a necessidade da inclusão da sociedade nas discussões sobre a Nanotecnologia, e trabalha os riscos e a participação da sociedade por meio de “causos” passados de inovações tecnológicas que ilustram as idéias apresentadas por ele.

(Nota por Alvaro Augusto Dossa – UFPR).