

1. PUBBLICAZIONI

- DE'SPERATI U., PIACENTINI W., Il Mystery Client. Una metodologia efficace per valutare la qualità in incognito, Ed. UNI, 2009
- GOLEMAN G., Lavorare con intelligenza emotiva, Ed. Rizzoli, 1998
- KARLSSON BOXBERG V., Mystery Shopping. Migliorare il proprio business misurando il management, Ed. Franco Angeli, 2010
- NEGRO G., Organizzare la qualità nei servizi, Ed. Il sole 24 Ore, 1992
- MORO G., Manuale di cittadinanza attiva, Carocci Editore, 1998
- SCHULER E., Le tecniche assertive, Ed. Franco Angeli, 1993
- STEWART I., JOINES V., L'analisi transazionale. Guida alla psicologia dei rapporti umani. Ed. Garzanti, 1990
- WITHMORE J., Coaching, Ed. Sperling & Kupfer
- ZEITHAML V. Z., PARASURAMAN A. BERRY L.L., Servire Qualità, Ed. McGraw-Hill, 2003
- CHECCHI F., Mystery shopping, Ed. Il Mulino, 2017

2. LEGGI E REGOLAMENTI

- D.Lgs. 101 10/08/18 (Privacy)
- Codice del consumo (D.Lgs 6/09/05 n. 205 e s.m.)
- DPCM 11/10/94 e s.m. (URP)
- DPCM 27/01/94 e s.m. (Carta servizi nella P.A.)
- Legge 283/62 e s.m. -Disciplina igienica della produzione e della vendita delle sostanze alimentari e bevande
- Regolamento CE 178/2002 – Sicurezza alimentare
- Regolamento CE 852/2004 – Igiene dei prodotti alimentari
- Legge 633/41 e s.m. (Diritto d'autore)

3. NORME

- UNI/TS 11312. Qualità nei servizi. Linee guida per audit in incognito
- UNI 11312. Qualità nei servizi. Audit in incognito (mystery audit)- Parte 1: Requisiti e linee guida del processo
- UNI EN ISO 9000. Sistemi di Gestione per la Qualità. Fondamenti e vocabolario
- UNI ISO 20252. Ricerche di mercato, sociali e di opinione. Vocabolario e requisiti del servizio
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065. Valutazione della conformità. Requisiti organismi che certificano prodotti, processi e servizi
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020. Valutazione della conformità. Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
- UNI ISO 10001. Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per i codici di condotta delle organizzazioni
- UNI ISO 10002. Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni
- UNI ISO 10003. Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per la risoluzione delle dispute all'esterno delle organizzazioni
- UNI ISO 10004 Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il monitoraggio e la misurazione
- UNI ISO 10015. Gestione per la qualità. Linee guida per la formazione
- UNI 10600. Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici
- UNI 11098. Indicatori della soddisfazione del cliente e misurazione nell'ambito di applicazione della carta dei servizi pubblici
- UNI EN 13816. Trasporto pubblico di passeggeri. Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio
- UNI CEN/TS 15511. Servizi postali. Qualità del servizio
- UNI CEI ISO/IEC TR 17028. Valutazione della conformità - Linee guida ed esempi di uno schema di certificazione per servizi

Nota: se non esplicitamente citata, si intende che l'edizione valida dei sopra citati documenti è quella in vigore.