

ATENCION AL CLIENTE (SECRETARIADO DE DIRECCION)



Lengua:	CASTELLANO
Categoría:	Economía
Nº de páginas:	224 págs.
Autor:	VV.AA.
Plaza de edición:	MADRID
ISBN:	9788498180640
Año edición:	2005
Editorial:	CENTRO DE ESTUDIOS ADAMS

[ATENCION AL CLIENTE \(SECRETARIADO DE DIRECCION\).pdf](#)

[ATENCION AL CLIENTE \(SECRETARIADO DE DIRECCION\).epub](#)

El cliente siempre tiene la razón. Cuántas veces habremos escuchado esta frase y, sin embargo, qué poco se pone en práctica. El cliente es algo más que un número de contrato o un determinado importe en euros. El cliente es, somos, un conjunto de deseos y expectativas puestas en el servicio o producto a adquirir. Por ello, es importante no sólo conocer qué producto o servicio podemos venderle, sino también y de manera fundamental, cómo podemos colmar esas expectativas. El presente libro aborda todas estas cuestiones a lo largo de nueve interesantes capítulos en los que, partiendo de conceptos muy genéricos como la orientación de la empresa hacia el cliente o el concepto de calidad, poco a poco se adentra en cuestiones más prácticas. Así, resulta muy importante el desarrollo de las habilidades comunicativas para conocer, satisfacer y fidelizar al cliente. Junto a ello, un trato adecuado y el manejo correcto de quejas y objeciones puede significar la diferencia entre un cliente que repetirá la compra y un cliente insatisfecho. El manual se completa con ejercicios de autoevaluación con los que el lector podrá asimilar mejor los contenidos expuestos.