



## *Un servicio legendario*

Ken Blanchard, Kathy Cuff y Vicky Halsey

Empresa Activa

160 págs.

PVP: 13 €

Todas las personas que trabajan en una organización deben aprender a cuidar a sus clientes, lo que exige capacidad para involucrarse y demostrar preocupación e interés por ellos.

Junto con dos altas ejecutivas de su empresa, Blanchard explica en esta obra los requisitos necesarios para que una empresa disponga de un servicio de atención impecable, mostrando cuáles son los problemas que suele tener el cliente, los cambios que se deben producir y los obstáculos que se encuentra una compañía a la hora de implementarlos. El secreto de un “servicio legendario” es ofrecer en todo momento el servicio idóneo que permita lograr la fidelidad de los clientes y que esto se refleje en una ventaja competitiva para la organización. 🌱