

LIBROS



Título: Un servicio legendario

Autor: Ken Blanchard y otros

Edita: Empresa Activa

El autor explica 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 a los que se enfrenta una compañía al implementarlos. Se trata de ofrecer siempre el servicio idóneo con el fin de lograr la fidelidad de los clientes.