

## LECTURES

# Les claus per arribar al més aviat possible al client

### UN SERVICIO LEGENDARIO

Ken Blanchard

EMPRESA ACTIVA

13€

**A**ra més que mai és el moment que totes les persones que treballen en una organització aprenguin a cuidar els seus clients. El procés és realment senzill i la clau consisteix a involucrar-se, demostrant preocupació i interès pels clients. Ken Blanchard, juntament amb altres dues executives, ens expliquen els requisits necessaris perquè una empresa disposi d'un servei d'atenció impecable i així ens mostrin quins són els problemes que sol tenir el client, els canvis que s'han de

produir i els obstacles als quals s'enfronta una companyia a l'hora d'implementar-los. Al seu judici, un servei llegendari consisteix a oferir en tot moment el servei idoni que permeti aconseguir la fidelitat dels clients i que, a més, això es reflecteix en un avantatge competitiu per a l'organització. A través de la història del seu protagonista, el lector aprendrà a posar en marxa tots els canvis necessaris per millorar l'atenció al client i descobrirà com el servei llegendari, o la falta d'ell pot influir de forma significativa en el futur d'una empresa i com una persona pot arribar a marcar realment la diferència. El llibre, de 160



planes, és una història entretinguda que ens brinda els secrets per prestar un servei d'alta qualitat.

Ken Blanchard és coautor de més de 60 llibres i ha venut més de 21.000.000 de còpies, fins i tot l'icònic *El ejecutivo al minuto*.

Katy Cuff i Vicky Halsey són altes executives de The Ken Blanchard Companies que fan moltes conferències.