

Un servicio legendario

Autores: Ken Blanchard, Kathy Cuff y Vicky Halsey

Editorial: Empresa Activa

Ahora más que nunca es el momento de que todas las personas que trabajan en una organización aprendan a cuidar a sus clientes. El proceso es realmente sencillo y la clave consiste

en involucrarse, demostrando preocupación e interés por los clientes. El libro nos explica los requisitos necesarios para que una empresa disponga de un servicio de atención impecable, mostrándonos 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 a la hora de implementarlos. El lector aprenderá a poner en marcha todos los cambios necesarios para mejorar la atención el cliente.

