

ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES 2^a ED.



Editorial	FUNDACION CONFEMETAL - FC EDITORIAL
Subject	Atención al cliente FC EDITORIAL-
Collection	Secretariado y administración
EAN	9788492735327
Status	Disponible
Pages	176
Size	2300x1600x0 mm.
Weight	360
Price (Tax inc.)	17,49€

Mª CLAUDIA LONDOÑO MATEOS

SYNOPSIS

En el siglo XXI las empresas tienen como objetivo principal la satisfacción y fidelización de sus clientes, como consecuencia de una mayor competitividad y como no, de la globalización.

Este concepto de satisfacción del cliente parece haberse convertido en el ?Santo Grial? de nuestro siglo y como tal se muestra difícil e inalcanzable, accesible sólo para ?los más puros y valerosos?.

A lo largo del libro, cada uno de los caballeros del Rey Arturo y su Dama, la princesa Ginebra, aborda la cuestión desde un enfoque diferente: las competencias técnicas y emocionales necesarias para la atención (y fidelización) del cliente, en especial las habilidades de relación y comunicación; el conocimiento profundo del cliente, tanto interno como externo; las herramientas tecnológicas propias de la época con especial atención a los CRM y la gestión del correo electrónico; la atención telefónica y la gestión de reclamaciones y resolución de conflictos.

Este libro que va dirigido a los profesionales del secretariado, así como a recepcionistas y telefonistas, supervisores y teleoperadores de los centros de atención al cliente y CRM....

Related Titles



CÓMO SOBREVIVIR AL CAMBIO:
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y
SOCIAL EN LA EMPRESA. 2^a ED.
Mª CLAUDIA LONDOÑO



PROTOCOLO Y COMUNICACIÓN
EN LA EMPRESA Y LOS
NEGOCIOS. 7^a ED.
CARMEN CUADRADO



TÉCNICAS DE ARCHIVO Y
DOCUMENTACIÓN EN LA
EMPRESA. 5^a ED.
CRISTINA PARERA