

# ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTION DE RECLAMACIONES 2ª ED.



**MªCLAUDIA 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.

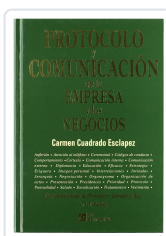
Este libro que va dirigido a los profesionales del secretariado, así como a recepcionistas y telefonistas, supervisores y teleoperadores de los centros de atención al cliente y CRM....

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

## Related Titles



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



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



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