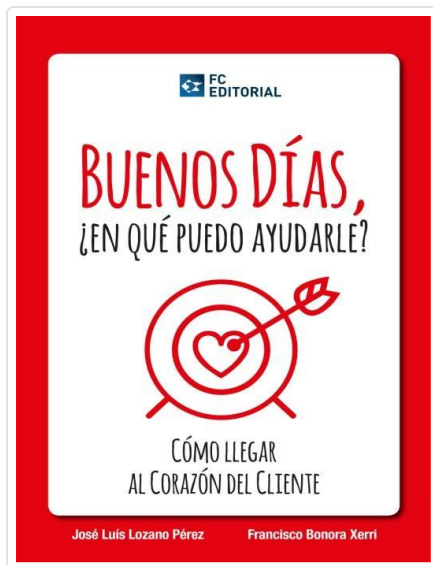


## BUENOS DIAS, EN QUE PUEDO AYUDARLE

JOSE LUIS LOZANO PEREZ, FRANCISCO  
BONORA XERRI

## SYNOPSIS

Entras a una tienda y te encuentras a dos o tres personas hablando entre sí o mirando la pantalla de su monitor, aparentemente ocupadas, incluso alguna de ellas te ha visualizado; pasan unos segundos -que se te hacen interminables- y nadie se dirige a atenderte hasta que, ya con cierto enfado, tienes que pedir que te atiendan. Otras veces te ?colocan? un producto sin preguntarte qué uso vas a darle, con lo que no pueden orientarte hacia el más adecuado, o bien no ves un rostro sonriente ni siquiera acogedor. A partir de estas experiencias, tal vez tu predisposición a comprar ha decaído considerablemente. ¿Te suenan estas historias reales? ¿Has vivido hechos como estos? Si eres dependiente/a, ¿te comportas de forma parecida? Experiencias como estas dan lugar a la presente obra, que viene a cubrir un hueco importante: la venta y atención al cliente en tienda. Dirigido a los profesionales de la misma, es: ? una guía de consulta práctica ? una herramienta útil para el personal de la venta en tienda ? una ayuda para la atención al cliente y para el éxito en las ventas. Contiene respuestas sobre cómo tratar al cliente y cómo avanzar en el camino que lleva a este a adquirir nuestros productos y servicios, de forma que se vaya satisfecho y -lo más importante-? ¡vuelva! La relación comercial perfecta es el desarrollo, simultáneo y en paralelo, de dos procesos: un proceso relacional de comunicación total con el cliente, y un proceso comercial de descubrir sus necesidades y satisfacerlas con nuestra oferta. Fruto de la experiencia acumulada de los autores en tareas comerciales y en formación de profesionales de la venta, ?Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle??. con su estilo ameno y esquemático, momentos de reflexión y resúmenes periódicos, será sin duda de gran ayuda para mejorar la competitividad de los comercios....



Editorial	FUNDACION CONFEMETAL - FC EDITORIAL
Subject	Atención al cliente
EAN	9788415781172
Status	Disponible
Pages	206
Size	160x230x0 mm.
Weight	340
Price (Tax inc.)	21,00€