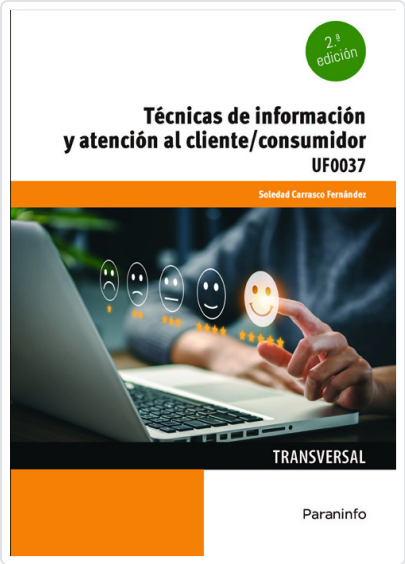
TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR



CARRASCO FERNÁNDEZ, SOLEDAD

Editorial	PARANINFO
Subject	Gestión de ventas y marketing
EAN	9788428363518
Status	Normal
Pages	116
Size	240x170x0 mm.
Weight	24
Price (Tax inc.)	17,00€
Release date	29/09/2023

SYNOPSIS

La competitividad en las empresas depende, además de la capacidad de ofrecer productos o servicios a mejor precio que los competidores, de conocer qué es lo que los clientes requieren. Obtener información acerca de los clientes es una tarea fundamental para cualquier organización o profesional del comercio. La mejora de la competitividad o de los servicios ofertados también está directamente relacionada con la posibilidad de que los clientes comuniquen los errores o las debilidades de la gestión empresarial. Es preciso conocer la escala de valores de los clientes en cuanto a calidad, servicio o atención postventa, para así lanzar nuevas propuestas o mejorar aquello que el cliente ya disfruta. De este modo, los profesionales del comercio que mantienen una estrategia de relación continua con sus clientes, solicitan, analizan y se posicionan en referencia a la información que éstos proporcionan, se sitúan en el mercado con una ventaja competitiva respecto de los que no siguen este tipo de prácticas. Este libro estudia con detalle los sistemas de obtención de la información y el procesamiento de los datos recogidos para su posterior análisis. Para ello, ofrece una revisión pormenorizada de las diferentes vías de comunicación con los clientes: presencial, telefónica, escrita y telemática, a través de diversos casos prácticos y ejemplos con especial énfasis en el correcto empleo de las tecnologías de la información y de la comunicación, como es el caso de los correos electrónicos o de la mensajería instantánea. Se incluyen también ejercicios de autoevaluación, cuyas soluciones están disponibles en la ficha del libro de nuestra web www.paraninfo.es. Además, la obra responde fielmente al contenido curricular que los RD 1377/2008 de 1 de agosto y 1522/2011 de 31 de octubre definen para la unidad formativa UF0037 ?Técnicas de información y atención al cliente/consumidor/usuario?, que forma parte del módulo formativo MF0241_2 ?Información y atención al cliente/consumidor/usuario?, es transversal y, por lo tanto, pertenece a los siguie...

Related Titles



POLÍTICAS DE MARKETING 3.ª EDICIÓN 2022
CUESTA PICAZO, QUITERIA/ALCARAZ CRIADO, JAVIER IGNACIO/ESCRIBANO RUIZ, GABRIEL



ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS DE VENTAS 2.ª EDICIÓN 2022
MARTÍNEZ MARTÍNEZ, AURORA/ZUMEL JIMENEZ, MARIA CRISTINA



VENTA ONLINE
DOMINGUEZ BAÑOS, VÍCTOR JOSÉ



MEDIOS DE PAGO INTERNACIONALES
RODÉS BACH, ADOLF