

ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO



LÓPEZ SALAS, SERGIO

SYNOPSIS

El éxito de las organizaciones depende directamente de la satisfacción de quienes se interesan en ellas. Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Atención al Cliente, Consumidor y Usuario del Ciclo Formativo de grado superior de Marketing y Publicidad. Además, resultará de interés para estudiantes del certificado de profesionalidad COMT0110 y de asignaturas universitarias relacionadas con la comunicación y el turismo. Atención al cliente, consumidor y usuario desarrolla todas las fases de prestación del servicio, desde la elaboración del proyecto e implantación de este hasta la fase final de evaluación, pasando por todo el proceso de gestión y aplicación. Además, se describen técnicas y herramientas de comunicación verbal (oral y escrita) y no verbal orientadas a la búsqueda de la satisfacción de los clientes, consumidores y usuarios; incluyéndose consejos, recomendaciones y normas. Se dedican varias unidades al estudio de los sistemas de información en la atención al cliente y a los distintos procedimientos de gestión de quejas y reclamaciones: proceso interno, negociación, mediación, arbitraje y aplicación en el sector público. Se incluye también un completo y actualizado marco legal y normativo relacionado con la atención al cliente, y se establecen las bases para el control y la evaluación del servicio, para hacer mejoras y para la implantación de un plan de calidad. El autor, Sergio López Salas, es doctor en Dirección de Empresas y Sociología en el Área de Marketing, premio extraordinario de doctorado, máster en Marketing e Investigación de Mercados con especialidad en Investigación Comercial, especialista universitario en Auditoría de Marketing, graduado en Administración y Dirección de Empresas y diplomado en Ciencias Empresariales. Cuenta con experiencia como profesor en la Universidad de Extremadura y en la Universidad Europea Miguel de Cervantes, así como docente en Formación Profesional reglada de la rama de Comercialización. También ejerce como responsable y técnico de comunicaci?...



Editorial	PARANINFO
Subject	Publicidad
Collection	Comercio y Marketing
EAN	9788428339483
Status	Normal
Pages	270
Size	270x210x0 mm.
Weight	740
Price (Tax inc.)	31,50€

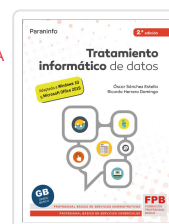
Related Titles



GESTIÓN DE PROVEEDORES
SANCHEZ ESTELLA, OSCAR



DISEÑO Y ELABORACIÓN DE MATERIAL DE COMUNICACIÓN
IGLESIAS ÁLVAREZ, ADRIANA MARIA



TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS 2.ª EDICIÓN
SANCHEZ ESTELLA, OSCAR; HERRERO DOMINGO, RICARDO