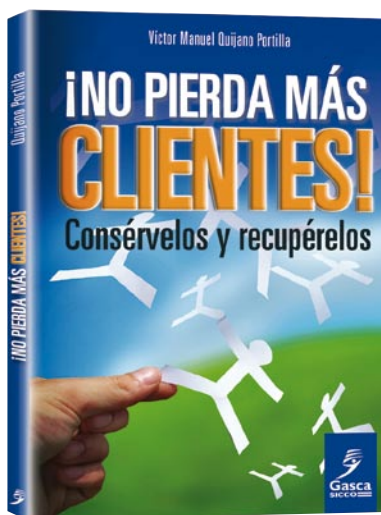


¡No pierda más clientes!

Consérvelos y recupérelos

Negocios y Administración



ISBN:

970-781-042-4

Código de barras:

978-970-781-042-6

Edición:

Primera, 2007

Tamaño:

16.0 x 22.0 cm

Peso: 272 g

Páginas: 176

Precio: \$ 175

al problema del incumplimiento con los clientes, saber tratarlos, resarcir el daño y conocer el costo del mismo; también encontrará elementos y herramientas que le ayudarán a mejorar la atención a sus clientes.

Puntos clave

El lector podrá:

- Conocer diversas herramientas que le permitan no perder clientes cuando se dan errores durante y después de la venta de un servicio o un producto.
- Saber reconocer los errores de la empresa y dar una solución apropiada.
- Valorar el costo del incumplimiento.
- Comprender al cliente y darle un trato digno a fin de no perderlo.
- Encontrar nuevas técnicas para recuperar a los clientes.
- Valorar y analizar si la organización está preparada para estas contingencias.

Sobre el autor

Víctor Manuel Quijano Portilla

Licenciado en administración de empresas por la Universidad La Salle. Coordinador del diplomado Satisfacción de Clientes en la misma universidad. Además imparte diversos módulos en diplomados en la Universidad Iberoamericana de León y en el ITESM en la ciudad de México. Actualmente es gerente general de Calidad en el Servicio al Cliente, S.C. Instructor de cursos de capacitación sobre servicio al cliente para el Centro Regional de Competitividad Empresarial (CRECE) y la Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores, A.C. (AMDA). Articulista de diversas revistas especializadas entre las que destacan **Administrate Hoy**, *Entrepreneur* y *Contacto*.

Enfoque del libro

En la actualidad, la mayoría de los empresarios reconocen la importancia del cliente y muestran sincero interés por mejorar el servicio que brindan. Desafortunadamente muchas empresas pierden clientes por no cumplir sus compromisos.

En el presente texto encontrará datos específicos sobre una investigación que muestra que en México las empresas pierden uno de cada dos clientes por no cumplir los compromisos pactados. Aunado a que sólo se tiene la capacidad de retener, de manera efectiva, a 6% de los clientes por no tener determinadas habilidades y el personal no está capacitado para ello. En esta obra hallará la guía para enfrentarse

Contenido

1. Importancia de la recuperación.
2. ¿Qué es la recuperación?
3. Problemas para la recuperación efectiva.
4. Detección de problemas a resolver.
5. Atendiendo quejas.
6. Clientes molestos.
7. Últimas sugerencias.

Personas a las que va dirigido este libro

Empresarios pequeños, medianos y grandes que requieren una guía práctica para saber enfrentar ciertos problemas de incumplimiento con los clientes y además asumir la responsabilidad de la situación y medir los costos de la misma. Ejecutivos de empresas y estudiantes de diversas licenciaturas: Administración, mercadotecnia, relaciones industriales, comunicación organizacional y otras; con el fin de que analicen esta investigación que manifiesta la situación de las empresas mexicanas en la actualidad.