

Claves para fidelizar a su público

Satisfacer a los clientes más exigentes, evitar situaciones de conflicto y saber afrontar los problemas que surjan son las principales cuestiones que aborda este libro, cuyo objetivo es proporcionar al lector las claves necesarias para que su negocio no pierda público.

Los autores alertan del riesgo que corren las empresas cuando el cliente no se siente debidamente atendido, porque ese es motivo suficiente para que las abandonen. Las ideas claras y concretas que transmite, así como la forma en que

aparecen estructuradas hacen de este libro una herramienta útil, orientada a enseñar al lector cómo garantizar la felicidad de los usuarios de sus servicios. ¿Sus consejos? Acogerles, comprenderles y satisfacerles, anticipándose a sus necesidades y superando sus expectativas. Si en la primera parte unos consejos enumerados a modo de mandamientos indican al empresario cómo debe comportarse, en la segunda, determinadas situaciones reales le proponen cuál sería la mejor forma de actuar.



Autor: **R. Brinkman y R. Kirschner**
Editorial: **Empresa Activa**
Páginas: **144**
Precio: **10,25 euros**