



Tras el éxito de *Ponga magia en su empresa*, Empresa Activa presenta el nuevo libro de Lee Cockerell...



El cliente pone las reglas

La atención al cliente puede conducir a una empresa al éxito o al fracaso. No importa en qué sector se desarrolle; si su prioridad no es el servicio al cliente, el negocio estará condenado al fracaso. *El cliente pone las reglas* se centra totalmente en el objetivo fundamental de ayudar a servir a los clientes con la coherencia, integridad, creatividad y sinceridad requeridas, no sólo para que repitan sino también para ser recomendados por ellos.

El resultado final son 39 reglas esenciales y fáciles de seguir que pueden mejorar el servicio en todos los niveles operativos de una compañía. Los principios revelados en el libro se pueden aplicar a cualquier industria y compañía y han demostrado ser tan eficaces tanto en las corporaciones multinacionales como en las tiendas locales o minoristas.

Las reglas se presentan en capítulos breves y concisos, de tal manera que pueden leerse de manera aleatoria para extraer las lecciones básicas de acuerdo a nuestras necesidades y así ponerlas inmediatamente en práctica. Algunos de estos consejos:

- No pasar por alto las cosas básicas.
- Las empresas ganan clientes de uno en uno y los pierden de mil en mil.
- No hacer sólo promesas. Hay que dar garantías.
- Tratar a cada cliente como a uno habitual.
- Ser flexible.

Además, **Lee Cockerell** muestra cómo cada empleado, sin importar su posición dentro de la empresa, puede servir a los clientes con excelencia y al hacerlo, potenciar su propia carrera y los resultados de la organización.

El cliente pone las reglas es un libro sencillo, fácil de leer y de aplicar que complementa a la perfección lo expuesto en *Ponga magia en su empresa*.

El autor:

Lee Cockerell ha sido Vicepresidente ejecutivo de operaciones de *Walt Disney World* durante más de 10 años. Actualmente aún da clases y charlas sobre liderazgo en el *Disney Institute*. También ha trabajado en cadenas hoteleras como Hilton y Marriot.

Frecuentemente imparte conferencias y seminarios en las principales empresas, agencias gubernamentales, educacionales y organizaciones no gubernamentales de todo Estados Unidos, lo que le ha dado un prestigio como uno de los más reconocidos expertos en liderazgo, gestión y experiencia de consumidor. Vive en Orlando, Florida.

Es el autor de *Ponga magia en su empresa* también publicado por Empresa Activa.

www.leecockerell.com

Más información:

TÍTULO ORIGINAL:	Customer Rules, The
PRECIO:	13,50 €
TRADUCCIÓN:	María Eugenia Villegas Lamberti
CÓDIGO:	039000260
ISBN:	978-84-96627-62-8
PUBLICACIÓN:	17/06/2013
ENCUADERNACIÓN:	RCA C/S
FORMATO:	135 x 213
PÁGINAS:	192
COLECCIÓN:	Gestión del conocimiento
Código BIC:	KJSU (Atención al cliente)
Código BISAC:	BUS018000 (BUSINESS & ECONOMICS / Customer Service)