

Nuevo libro de Ken Blanchard, coautor de *Ejecutivo al minuto*, imprescindible para crear una cultura organizacional de atención al cliente

Ahora más que nunca es el momento de que todas las personas que trabajan en una organización aprendan a cuidar a sus clientes. El proceso es realmente sencillo y la clave consiste en involucrarse, demostrando preocupación e interés por los clientes.

Ken Blanchard, junto a dos altas ejecutivas de su empresa, nos explican los requisitos necesarios para que una empresa disponga de un servicio de atención impecable, mostrándonos cuáles son los problemas que suele tener el cliente, los cambios que se deben producir y los obstáculos a los que se enfrenta una compañía a la hora de implementarlos. A su juicio, un servicio legendario consiste en ofrecer en todo momento el servicio idóneo que permita lograr la fidelidad de los clientes y que además esto se refleje en una ventaja competitiva para la organización.

A través de la historia de su protagonista, el lector aprenderá a poner en marcha todos los cambios necesarios para mejorar la atención al cliente y descubrirá cómo el servicio legendario, o la falta de él, puede influir de forma significativa en el futuro de una empresa y cómo una persona puede llegar a marcar realmente la diferencia.

Un servicio legendario es una historia entretenida que nos brinda los secretos para prestar un servicio de alta calidad.



Ken Blanchard

Es coautor de más de 60 libros y ha vendido más de 21.000.000 de copias, incluido el icónico *El ejecutivo al minuto*.

Kathy Cuff y Vicky Halsey

Son altas ejecutivas de *The Ken Blanchard Companies* y dan formación y conferencias en empresas de todo el mundo.

UN SERVICIO LEGENDARIO

Ken Blanchard
Kathy Cuff
Vicky Halsey

Sello: EMPRESA ACTIVA
Colección: Narrativa empresarial
P.V.P.: 13 € • 160 páginas
Lanzamiento: Abril de 2015