Gestión de la atención al cliente - consumidor



Autor

Carlos Alberto Torres Gómez

Sinopsis

Este libro, publicado originalmente en España, es un manual que desarrolla contenidos sobre la gestión de la atención al cliente o consumidor, en el marco de las relaciones con clientes, consumidores o usuarios. Se relaciona con competencias generales sobre la ejecución de acciones del servicio de atención al cliente en el contexto empresarial.El libro tiene tres unidades de aprendizaje: Procesos de atención al cliente/consumidor, Calidad en la presentación del servicio de atención al cliente y Aspectos legales en relación con la atención al cliente, cada una con una introducción general y ejercicios de repaso y autoevaluación. Al final del libro se encuentran los resultados de los ejercicios de las tres unidades de aprendizaje.Dirigido a estudiantes y profesionales de carreras relacionadas con la Administración Empresarial y de Negocios, programas sobre Mercadeo, Marketing Empresarial, Comunicación Social, Administración Turística y Hotelera, Psicología Organizacional, Ingeniería Industrial, Relaciones Internacionales y Comercio Internacional.

CT

Sobre el autor

Carlos Alberto Torres Gómez

Impreso

Año de publicación: 2023

Presentación: Libro de tacto blando (Libro)

Tamaño: 24 x 17 cm

Número absoluto de páginas: 224 Páginas

ISBN13: 9789585036574

$101.000 COP

E-Book

Año de publicación: 2023

Presentación: PDF (Digital: online)

Número absoluto de páginas: 225 Páginas

ISBN13: 9789585036581

$89.900 COP

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen

IBD

Año de publicación: 2023

Presentación: Libro de tacto blando (Libro)

Tamaño: 24 x 17 cm

Número absoluto de páginas: 224 Páginas

ISBN13: 9789585036574

$100.751 COP

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen