

CONTENIDO

PARTE 1	SERVICIOS AL CLIENTE Y MUCHO MÁS	1
1.1	Desarrollo de mejores programas para servicio al cliente	3
1.2	Siete pasos hacia un eficaz sistema de servicio al cliente	8
1.3	Cómo conservar a sus clientes	11
1.4	Razones para un mal servicio	14
PARTE 2	CONSERVACIÓN DE LOS CLIENTES	17
2.1	Desarrollo de programas para conservar la clientela	19
2.2	La conservación a través de la cadena de valores	23
2.3	La conservación a través del mercadeo del servicio al cliente	27
2.4	La conservación mediante la recuperación	40
2.5	La conservación mediante la capacitación	46
2.6	La conservación por medio de la relación positiva y una comunicación eficiente	49
PARTE 3	50 FORMAS DE CONSERVAR SUS CLIENTES TODA LA VIDA	55
APÉNDICE I	Sugerencias cuestionarios y consideraciones para el servicio al cliente	69
APÉNDICE II	Inventarios de los medios de servicio, satisfacción y conservación de los clientes	77
APÉNDICE III	Información y perfil del cliente	85