

## INDICE

<b>¿Qué es Smart?</b>	V
<b>Prefacio</b>	VII
1. La visión de servicio al cliente	1
2. Conozca a sus clientes	27
3. Administre a sus clientes	51
4. Administre las quejas de sus clientes	76
5. Construya la lealtad de sus clientes	107
6. Marketing relacional	130
7. Gane nuevos clientes	155
8. Allá afuera	178
<b>Índice</b>	192