

INDICE

Lista de figuras y tablas	7
Prólogo	11
Prefacio	13
1. ¿Qué es el servicio al cliente y por qué es importante?	15
2. La identificación de sus clientes y sus necesidades a fin de tener el producto básico o el servicio adecuados	37
3. Benchmarking, el factor de sentirse bien	63
4. La calidad no puede dejarse al azar	83
5. Sintonizar la organización	109
Apéndice 1. Cartas para el ejercicio 2.3.	157
Apéndice 2. Bibliografía	165