

## INDICE

<b>A Cerca de este Libro</b>	I
<b>Al Supervisor y/o Entrenador</b>	ii
<b>Al Lector</b>	iii
Elija ahora	3
Escala de capacidad para relacionarse con los clientes	5
Calidad en el servicio. Ejercicio	7
Cuatro razones por los que la calidad en el servicio es importante	9
¿Por qué es importante que usted tenga éxito en las relaciones con el cliente?	11
Ganar en el juego de la calidad en el servicio al cliente	13
<b>Paso Uno. Transmitir una Actitud Positiva</b>	
¿Cuán positiva es su actitud?	15
Comunique su mejor imagen	17
Ejercicio de lenguaje corporal	19
Escuche el sonido de su propia voz	21
Acertijo telefónico	23
<b>Caso:</b> Evaluación del desempeño de Thelma	25
Evaluación	26
<b>Paso Dos. Identifique las Necesidades de sus Clientes</b>	
Necesidades humanas	29
Puntualidad	31
Anticípese a las necesidades de sus clientes	33
Lectura de su cliente	35
Cuatro necesidades básicas	37
¿Qué sabe de las aptitudes para escuchar?	39
Feedback	41
Evaluación	41
<b>Paso Tres: Ocúpese de las Necesidades de sus Clientes</b>	
¿Qué servicios prestar?	44
Tareas de apoyo	46
Envíe mensajes apoyo	48
Decir lo correcto	50
Satisfacción de los cuatro necesidades básicas de sus clientes	52
Venta efectiva de sus productos y servicios	54
Enfrente el desafío de la computadora	56
Prepárese para lo inesperado	58
Resumen	60
<b>Paso Cuatro: Trabaje para Lograr que sus Clientes Regresen</b>	
Lo que puede hacer lograr de que sus clientes regresen	62
Trato de quejas	65
Quejas comunes	66
<b>Caso:</b> El cliente difícil	69
Dar ese paso extra en el servicio	70
Resumen	72
Revisión: Ejercicio de verdadero y falso	73
Evaluación	74
Anotaciones y comentarios del Autor	75

