

# Índice

Presentación .....	7
Objetivos .....	9
Examen inicial o diagnóstico .....	11
Reflexiones en torno a la cortesía en el trato a clientes .....	13
Misión y visión .....	23
El ser profesional .....	24
Calidad en el servicio .....	31
Atención a clientes .....	33
El caso del hombre desempleado .....	36
Conclusiones .....	41
Ejercicios .....	43
Portafolios de ideas relacionadas con la supera- ción personal y el trato a clientes .....	47
El placer de servir .....	47
8 Aspectos acerca del cliente .....	49
6 Causas por la que se pierden clientes .....	50
6 Retos propuestos por Patricia Vidal .....	51
24 Máximas de la cortesía .....	52
Bibliografía .....	61