

---

# INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS DEL AUTOR	15
PROLOGO de Luis María Huete, profesor del IESE	19
INTRODUCCION, o a <b>quién</b> va dirigido este libro	23

## PRIMERA PARTE:

SITUACION ACTUAL Y ATENCION AL CLIENTE, o qué está sucediendo en el mercado <b>que nos obliga a reflexionar</b> sobre la Calidad en la Atención al Cliente	33
- Vivir para ver	35
- Más exigencia, más Asertividad	37
- No hay dos sin tres	38
- Yo, sí soy diferente	42
- La solución está en el Personal de Contacto	44

## SEGUNDA PARTE:

PERSONAL DE CONTACTO Y ATENCION AL CLIENTE, o qué debe tener en cuenta el Personal de Contacto <b>antes</b> de atender a un Cliente	47
- El Personal de Contacto: El cuidado del Jarrón Chino	49
- ¿Qué hago yo aquí?	51
- Una pequeña empresa: Usted	53

---

- No hay otra salida	54
- Clientes, clientes	57
- Para oír sólo hay que escuchar	59
- Me hubiera gustado ser Relaciones Públicas	62
- La Calidad (felicidad) no existe, invéntela	65
- Responsabilidad y autonomía	67
- Yo soy rentable, ¿y tú?	69
- Maldito teléfono	71
- Todo limpio: hay visitas	73
- Nunca es tarde para cambiar	75
- El cliente no siempre tiene la razón	77

### **TERCERA PARTE:**

"ENFERMEDADES" DEL PERSONAL DE CONTACTO, o qué le sucede al Personal de Contacto <b>en el momento</b> de atender al cliente	79
- Un pequeño ejercicio de autoescucha	81
- La "enfermedad": El Síndrome del Ama de Casa	85
- La "enfermedad": Jugar al Jefe	88
- La "enfermedad": El Mal de " <i>Qué sabrás tú</i> "	90
- La "enfermedad": El Miedo Escénico	92
- La "enfermedad": La Caperucita Roja	93
- La "enfermedad": " <i>No Es Mi Trabajo</i> "	95
- La "enfermedad": El Síndrome Horario	97
- La "enfermedad": El Principio de " <i>Estoy Trabajando</i> "	100
- La "enfermedad": " <i>¿Quién ha sido? (Porque yo no)</i> "	102
- La "enfermedad": Acumular Atención	103
- La "enfermedad": Tirar la Toalla	106
- Más vale prevenir...	108

---

## CUARTA PARTE:

VENTAS Y ATENCION AL CLIENTE, o lo que <b>deben tener en cuenta los vendedores</b> de Servicios (y los otros también), a la hora de vender	111
- Sin ventas no hay empresa	113
- ¡¡Socorro!!... Un vendedor	115
- ¿Que no quiere comprar? (¡Ahora verás!...)	117
- El AIDA, ¿para qué?	119
- ¿Han muerto los Argumentos de Venta?	121
- Yo soy vendedor. Ese, no es mi problema	123

## QUINTA PARTE:

MARKETING Y ATENCION AL CLIENTE, o todo aquello que <b>la empresa debe tener en cuenta</b> para que su Calidad de Atención al Cliente <b>sea mejor</b>	127
- La mejor formación: el ejemplo	129
- Los mejores y mejor pagados	132
- Usted es importante para mí	134
- El cliente, ese desconocido	137
- Invertir, Invertir	140
- No prometa, haga	143
- Para saber sólo hay que preguntar	146
- No todo es el precio	148
- La Calidad en la Atención al Cliente: la suma de muchos factores	150

---

## **SEXTA PARTE:**

<b>CONCEPTOS CLAVE, o ideas básicas que identifican a la Atención al Cliente</b>	155
<b>EPILOGO</b>	167
<b>BIBLIOGRAFIA</b> referencial	169
<b>BIBLIOGRAFIA</b> de consulta	171

---

# INDICE DE GRAFICOS

- FASES EMPRESARIALES	41
- MOMENTOS DE LA VERDAD EN LA PEINETA DE LA ATENCION AL CLIENTE	45
- CONOCIMIENTO Y ACTITUD	68
- EL TRIANGULO DEL SERVICIO	70
- EL CAMBIO, FRASES PARA OLVIDAR	76
- EL CLIENTE DIFICIL DE ENTENDER	84
- LA ARROGANCIA VERSUS EL SERVICIO	91
- EL SINDROME HORARIO	99
- LA VENTA PERMANENTE	120
- EL VENDEDOR TOTAL	125
- LA RUEDA DE LA ESTRATEGIA	131
- LA MEJOR INVERSION I	133
- LA MEJOR INVERSION II	136
- INVERTIR LA PROPORCION DE CLIENTES	139
- LA CULTURA DE SERVICIO	142
- LA FORMULA DEL EXITO	145
- POR QUE NOS DEJAN NUESTROS CLIENTES	147
- EL "HUEVO FRITO"	149
- LA PEINETA DE ATENCION AL CLIENTE	153