

# CONTENIDO

<b>Prefacio</b>	<b>VII</b>
<b>1 Servicios a clientes: panorama general</b>	<b>1</b>
<b>2 Oportunidades de empleo en servicios a clientes</b>	<b>13</b>
<b>3 El crédito como servicio a clientes</b>	<b>27</b>
<b>4 Forma de manejar el crédito y procedimientos de cobranzas</b>	<b>42</b>
<b>5 Servicios para el manejo de mercancías</b>	<b>57</b>
<b>6 Servicios de atención a reclamaciones y peticiones</b>	<b>71</b>
<b>7 Servicios de información y asesoría</b>	<b>87</b>
<b>8 Servicios para comodidad de los clientes en sus compras</b>	<b>105</b>
<b>9 Comercialización de servicios a clientes</b>	<b>121</b>