

## LA RELACIÓN Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción: Las 5P's del marketing

- Producto
- Plaza
- Promoción
- Precio
- Personas

La atención al cliente (pág. 126)

- Ventajas del servicio de atención al cliente
  - Resolver reclamaciones
  - Reducir costes
  - Prevención de conflictos legales
  - Obtención de información
    - Compradores misteriosos
    - Encuestas
  - Formación del personal
- 10 claves de la atención al cliente según Valerie y colaboradores
  - Cumplir las promesas
  - Respetar el tiempo del cliente
  - Obsesión por los detalles
  - Cortesía y rol profesional y seguridad
  - Accesibilidad del lenguaje

Fidelización del cliente: Técnicas (pág. 127)

- Recompensas
- Promociones para socios
- Presentaciones
- Regalos
- Sentimiento de pertenencia

Testimonios y reseñas