

1. Record Nr.	UNINA9910671770403321
Autore	Eliecer Prieto Herrera Jorge
Titolo	Gerencia del servicio la clave para ganar todos (2a. ed.) [[electronic resource]]
Pubbl/distr/stampa	Bogota, : Ecoe Ediciones, 2010 Bogota : , : Ecoe Ediciones, , 2010
ISBN	1-4492-7879-5
Edizione	[Segunda edicion.]
Descrizione fisica	1 online resource (176 p.)
Collana	Coleccion Administracion
Disciplina	658812
Soggetti	Consumidor Customer services Marketing Commerce Business & Economics Marketing & Sales
Lingua di pubblicazione	Spagnolo
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	Description based upon print version of record.
Nota di bibliografia	Contiene bibliografia.
Nota di contenuto	GERENCIA DEL SERVICIO (...); PAGINA LEGAL; CONTENIDO; PRESENTACION; UNA HISTORIA VERDADERA; AUTOEVALUACION INICIAL; UNIDAD1 LA REVOLUCION DEL SERVICIO; 1. Evolucion del servicio ; 2. Conceptos de servicio; 3. Marketing de servicios ; 4. Atributos y cualidades del servicio; 5. Taxonomia de los servicios; 6. Clasificacion de los clientes; 7Necesidades basicas de los clientes; 8. Modelos de servicio al cliente; 9. El servicio como producto; 10. Razones para mejorar el servicio; UNIDAD 2 LA FILOSOFIA DEL SERVICIO; 1. La imagen de la organizacion; 2. El sentido del compromiso 3. Haciendo las tareas bien desde la primera vez 4. Las cuatro .C. del mercadeo de servicios; 5. La administracion del servicio; 6. ¿Quien es el .cliente.?; 7. La capacitacion para el servicio; 8. La inteligencia emocional; 9. El servicio en frases; 10. El ciclo del servicio; UNIDAD 3 EL SERVICIO COMO SISTEMA; 1. Componentes estructurales ; 2. Los momentos de verdad; 3. Los campeones del servicio; 4. La reclamacion como oportunidad de servi; 5. Como tratar a cada cliente segun su

personalidad; 6. El programa gerencial de servicio al cliente
 7. Los siete problemas en el servicio al cliente
 8. El servicio como equipo; 9. La inversion de la piramide; 10. El sistema de servicio;
 UNIDAD 4 EL VALOR AGREGADO EN EL SERVICIO; 1. Elementos basicos; 2. El servicio en accion; 3. La comunicacion en el servicio; 4. El paso extra; 5. La Gerencia de la Relacion con los Clientes (G.R.C.); 6. El triangulo estrategico; 7. ¿Por que se pierden los clientes?; 8. Haga que sus clientes vuelvan; 9. La empresa consagrada al cliente; 10. Caracteristicas de un buen cliente; UNIDAD 5 LA CALIDAD EN EL SERVICIO
 1. ¿Que es la calidad en el servicio? 2. La eficiencia y la efectividad en el servicio; 3. Indicadores de calidad en el servicio; 4. La cortesia telefonica; 5. Evaluacion del servicio; 6. ¿Que es la satisfaccion del cliente?; 7. Normas de calidad en el servicio; 8. Sintomas del servicio deficiente; 9. La voz del cliente; 10. La matriz de la calidad en el servicio; BIBLIOGRAFIA

2. Record Nr.

UNISA996198641703316

Titolo

China tourism report

Pubbl/distr/stampa

<2020>-2023, Q2 : ; [London, UK] : , : Fitch Solutions
 2023, Q3- : ; London, UK : , : BMI

Descrizione fisica

1 online resource

Soggetti

Tourism - China
 Tourism - China - Forecasting
 Tourism
 Tourism - Forecasting
 Periodicals
 Serial publications.
 China

Lingua di pubblicazione

Inglese

Formato

Materiale a stampa

Livello bibliografico

Periodico

