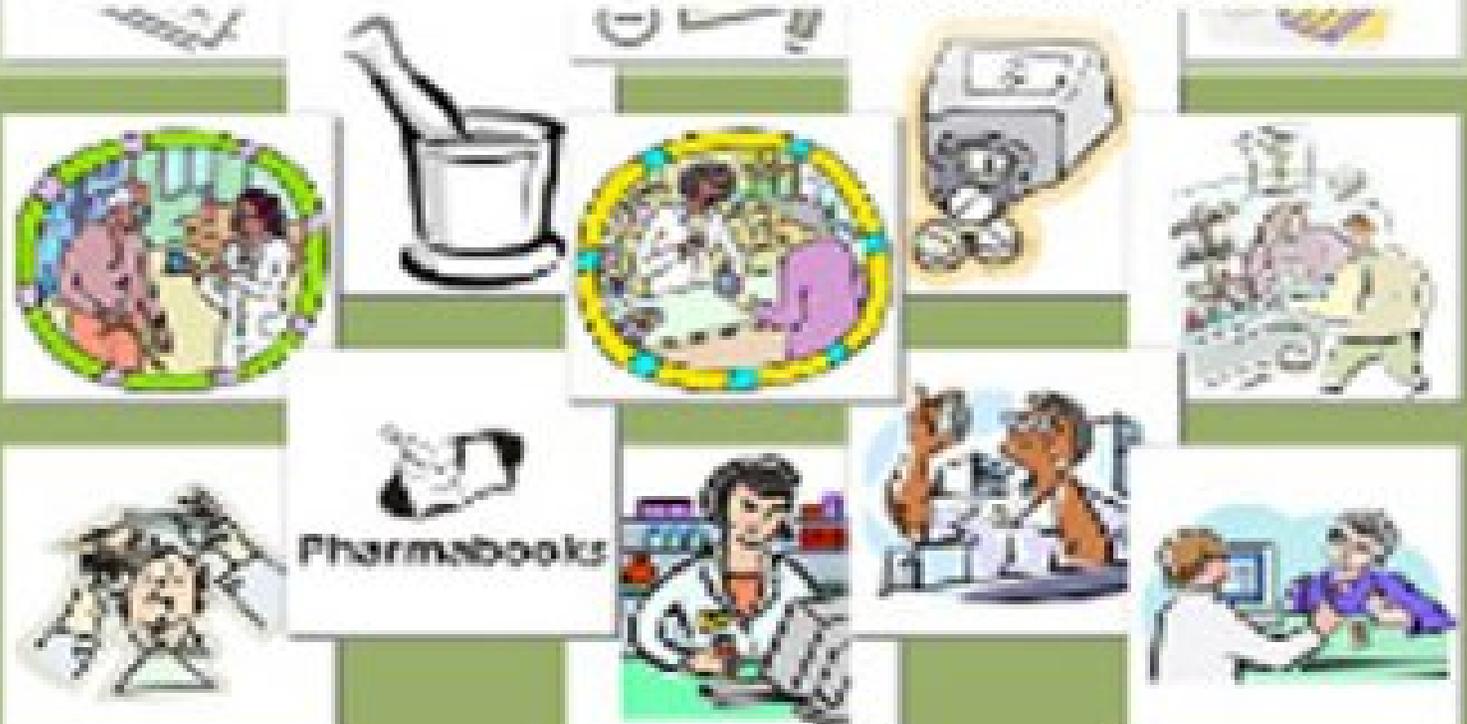




Atendimento

A Arte de Encantar o Cliente de Farmácias e Drogarias

Donel Antunes Junior
Valéria Maria de Souza



Resumo de Atendimento a Arte de Encantar o Cliente de Farmácia e Drogarias

Os profissionais da linha de frente da Farmácia ou Drograria, como os farmacêuticos, balconistas, recepcionistas e pessoas que trabalham diretamente com o consumidor final, precisam estar preparados para receber e atender os clientes, além de superar suas expectativas, e, com isso, valorizar o produto ou serviço oferecido pela empresa.

Este manual foi elaborado com o intuito de contribuir com este profissional do atendimento a se aprimorar nesta arte. O objetivo é de gerar a confiança necessária que resultará na fidelização por parte do consumidor.

Este trabalho está dividido em duas partes: Capítulo I: Pré-requisitos para a excelência no atendimento ao cliente em farmácias; Capítulo II: Tipos de clientes e processos de comunicação e atendimento.

Um bom atendimento a todos.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)