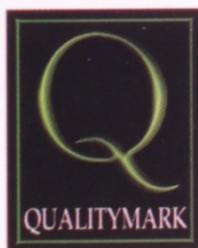




REBECCA L. MORGAN

COMO ACALMAR CLIENTES IRRITADOS

*Como Ser Eficaz em
Situações Desagradáveis*



Resumo de Como Acalmar Clientes Irritados. Como Ser Eficaz Em Situações Desagradáveis

A obra tem o objetivo de ensinar como se acalmar clientes irritados. O livro apresenta estratégias para encontros bem-sucedidos com clientes, aconselha gerentes sobre ações e atitudes, explica o processo psicológico que rege o comportamento de clientes irritados e sugere alguns procedimentos que podem ser tomados quando o cliente sair.

As idéias contidas na obra têm sido úteis às pessoas no varejo; em negócios bancários; seguros; área médica; serviço público; área governamental; saúde; turismo; área de produção e outras atividades.

Todas essas técnicas podem ser adaptadas ao seu trabalho, à sua personalidade e aos seus clientes. O termo clientes neste livro sugere os clientes, propriamente ditos, além de pacientes, passageiros, contribuintes, assegurados, proprietários de imóveis, convidados, hóspedes, estudantes, patrões, ou qualquer outra pessoa do público, com quem você lide e que, direta ou indiretamente, seja responsável pelo pagamento de seu salário.

As técnicas e idéias aqui apresentadas também podem ser utilizadas na realidade cotidiana de nossas casas.

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