

e-Service

devore
ou seja
devorado

VELOCIDADE, TECNOLOGIA E DEFINIÇÃO DE PREÇOS



MAKRON
Books

JOHN TSCHOHL

Resumo de e- Service. Devore ou Seja Devorado

Comércio eletrônico é um grande negócio - e torna-se maior a cada dia. Os especialistas antecipam que 490 milhões de pessoas em todo o mundo terão acesso à Internet até 2002.

E até 2004, espera-se que o comércio na Web atinja US\$184 bilhões. Neste livro, John Tschohl diz como entrar nesse negócio. Desde a contratação de profissionais que conduzirão seus negócios de comércio eletrônico até o desenvolvimento e implementação da estratégia de serviços, Tschohl compartilha pensamentos valiosos que irão colocar sua empresa na trilha do sucesso.

Se você vende produtos ou serviços pela Internet ou planeja iniciar uma operação no ciberespaço, você não pode deixar de ler este livro. Tschohl vale-se de sua vasta experiência e conhecimentos em serviços ao cliente e compartilha informações para garantir que os seus clientes voltem - e gastem mais dinheiro.

A Internet cresce mais rápido do que todas as outras tecnologias que a precederam. Dependendo do nível de serviços que você oferece com essa maravilhosa ferramenta, ela pode fazer com que suas vendas subam rapidamente ou caiam subitamente.

Tschohl mostra como o e-Service - Velocidade, Tecnologia e Definição de Preços pode formar uma combinação vitoriosa que impulsionará seu negócio. John Tschohl é consultor de gerenciamento internacional, palestrante, e atua no ramo de serviços ao cliente há 20 anos.

Ele é o fundador e presidente do Service Quality Institute (SQI) de Minneapolis, Minnesota, líder mundial de serviços ao cliente.

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