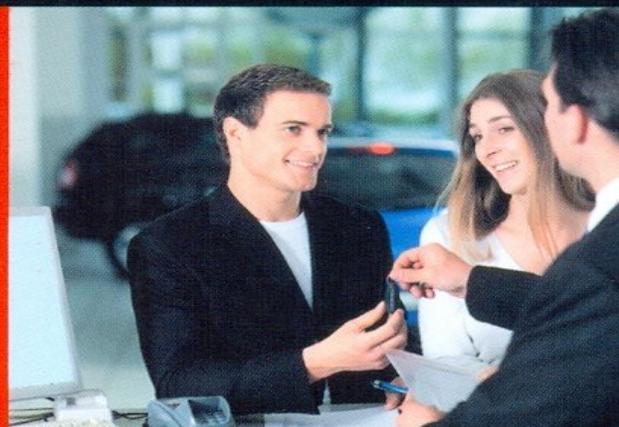


S É R I E C A D E M P

**M**  
PUBLICAÇÕES  
FGV Management

# Excelência no atendimento ao cliente

Sylvia Helena Constant Vergara  
Denize Ferreira Rodrigues  
Helena Correa Tonet



**FGV**

EDITORA  
IDE

# Resumo de Excelência no Atendimento ao Cliente

O avanço tecnológico, a globalização da economia, o poder concentrado em grandes empresas e a responsabilidade social corporativa trazem ao ambiente de negócios um movimento que configura novas relações. Tais relações expressam um elevado nível de exigência do cliente e a busca pelo respeito aos seus direitos no que se refere a serviços oferecidos pela empresa.

Longe de se configurar como uma ameaça, tal exigência deve ser vista como uma rara oportunidade de negócios. Uma empresa focada no cliente revê estratégias, processos de trabalho e políticas de gestão de pessoas.

O objetivo deste livro é contribuir para a melhoria do relacionamento entre a empresa e o cliente.

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