



EXPERIÊNCIA INESQUECÍVEL PARA O CLIENTE

*Estratégias para Revolucionar
o Atendimento*

KEN BLANCHARD

Autor de
**O gerente
minuto**

**KATHY
CUFF**

&

**VICKI
HALSEY**

figurati

Resumo de Experiência Inesquecível Para o Cliente. Estratégias Para Revolucionar o Atendimento

Oferecer um grande serviço ao consumidor é fundamental para qualquer organização. A maioria das pessoas ainda considera que o serviço que elas recebem seja, no mínimo, mediano. Empresas de sucesso aliam uma experiência inesquecível ao cliente a um negócio próspero.

Elas reconhecem que o modo como os funcionários tratam os clientes está diretamente relacionado ao modo como os chefes tratam os funcionários. Kelsey Young é uma assistente de vendas otimista, porém desiludida, que trabalha colocando em prática o que aprende na faculdade.

O seu mundo se abre quando um de seus professores lhe desafia a criar uma cultura de serviço no seu ambiente de trabalho ao aplicar os cinco componentes do Serviço Lendário, uma estratégia revolucionária de atendimento ao cliente.

Apesar de a Ferguson's, a loja na qual Kelsey trabalha, certamente não ser conhecida pela excelência no serviço ao cliente, Kelsey acredita que pode fazer uma diferença positiva. Ela aprende rapidamente que a mudança de cultura não é fácil – e que a sua função como funcionária da linha de frente é mais importante do que ela poderia imaginar.

No estilo característico de Blanchard, este livro é uma leitura rápida e de entretenimento para todas as pessoas em todos os níveis organizacionais em cada indústria. Quando aplicadas, suas lições terão um impacto profundo na experiência que você pode proporcionar a seus clientes.

Tanto um alto executivo quanto um funcionário que trabalha meio período, cada pessoa pode fazer a diferença, e o serviço ao consumidor é um trabalho de todos.

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