

AUTOMOTIVA

# Gestão prática de serviços automotivos

**SENAI-SP** editora

Cláudio Antônio Marini  
Wilson Shibuya

# Resumo de Gestão Prática de Serviços Automotivos

Tipos de clientes, segmentação de mercado, qualificação da empresa e dos clientes, importância da retenção do cliente, satisfação, qualidade do serviço e avaliação da satisfação do cliente são alguns dos temas estudados nesta publicação.

Também são apresentadas informações sobre orçamento, ordem de serviço, garantia e código de defesa do consumidor. Este livro aborda, ainda, questões relativas ao marketing, como mercado-alvo, ciclo de vida de um produto, cálculo do lucro e do ponto de equilíbrio, plano de negócio e sugestões de marketing para a reparação automotiva.

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