ELSEVIER

LIBERTE-SE das velhas ideias

UMA FÁBULA SOBRE COMO CONQUISTAR A CONFIANÇA E A LEALDADE DOS CLIENTES

Patrick Lencioni

autor do best-seller *Os cinco desafios das equipes*

CAMPUS

"Sente-se em sua poltrona, deixe seu ego de lado e leia este livro. É uma leitura tão agradável que você terminará num piscar de olhos, mas se lembrará da mensagem para sempre."

KEN BLANCHARD, coautor de *O gerente minuto*

Resumo de Liberte-Se das Velhas Ideias

Por meio de uma leitura cativante e divertida, o autor traz reflexões sobre sua profissão — consultoria e atendimento ao cliente — com base em um modelo criado por ele em sua própria empresa, a The Table Group, há mais de 12 anos.

O livro narra a história de um consultor administrativo que tenta desesperadamente fundir duas empresas com estratégias muito diferentes de serviço a clientes. No processo de administrar a fusão, o consultor é obrigado a aprender lições que demonstram ser tão importantes quanto dolorosas.

Patrick explica os três medos que levam os prestadores de serviços – sejam consultores internos, vendedores, assessores financeiros, ou toda e qualquer pessoa que atenda às necessidades de clientes permanentes – a, involuntariamente, sabotar a própria capacidade de conquistar confiança e lealdade.

E, como sempre, oferece um modelo prático para superar esses medos.

Acesse aqui a versão completa deste livro