

**Ernesto Artur Berg**

# **MANUAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE**

**Tudo o Que Você Precisa Saber  
Para Conquistar e Manter Clientes**

**JURUÁ**  
EDITORA

# Resumo de Manual de Atendimento ao Cliente. Tudo o que Você Precisa Saber Para Conquistar e Manter Clientes

Este é um livro muito prático e objetivo. Foi feito para orientar pessoas e empresas a prestarem um serviço da melhor qualidade e também corrigir falhas de atendimento dos mais simples aos mais complicados, através de um diferencial competitivo, o encantamento do cliente, pedra angular da satisfação e fidelização de pessoas.

A obra aborda temas vitais como: Por que as empresas perdem clientes? ; Os 13 pecados fatais do atendimento ao cliente; Qual o perfil ideal do profissional de atendimento; Como conquistar e manter clientes; Como encantar o cliente além de suas expectativas; Como atender reclamações de clientes difíceis; Como manter-se calmo e solucionar problemas; Como recuperar clientes; Como antecipar-se às necessidades do cliente e prestar um atendimento nota 10; Como estabelecer uma eficiente retaguarda de atendimento; Como atender pela internet e pelo telefone; Como manter o estresse sob controle, e muito mais.

É um livro essencial tanto para iniciantes quanto para profissionais experientes que desejem criar um serviço de atendimento que realmente exceda as expectativas dos clientes.

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