

# MARKETING DE RELACIONAMENTO NO VAREJO

COORDENAÇÃO

Claudio Felisoni de Angelo  
Vera Giangrande

## TEMAS

- Qualidade de Atendimento
- *Mix* de Serviços
- *Data Warehouse*
- Pesquisa de Mercado
- Comitês de Clientes
- *Ombudsman*

SAINT PAUL  
INSTITUTE  
OF FINANCE



Programa de Avaliação de Risco

CANAL  
**arejo**

Canais em Tempo à Mão e Grupos

# Resumo de Marketing De Relacionamento No Varejo

Este livro é uma coletânea de textos que abordam a questão central do varejo: o atendimento ao cliente. Os autores identificaram no trabalho três dimensões: as qualificações da mão-de-obra e o treinamento os métodos e sistemas para melhorar o atendimento e a avaliação e medição do desempenho do atendimento.

O livro oferece vários enfoques - um complementando o outro - quanto às técnicas para melhor atendimento ao cliente. Combina textos mais analíticos com outros que reportam importantes experiências dos profissionais envolvidos na área.

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