

image not found or type unknown



# Una queja es un regalo

**Janelle Barlow, Claus Møller**

**Fecha de publicación:**

01/11/2007

**Sello Editorial:**

Gestión 2000

Si quiere que sus clientes sean fieles, tiene que considerar que sus propias quejas son regalos que le permitirán mejorar día a día. Este libro le ayudará a convertir las quejas en un instrumento estratégico para aumentar la satisfacción de sus clientes.

## Contacto de prensa

Para ello se desarrollan temas tales como:

**Nombre:** Alba Ríos

-Actuar como si las quejas fueran regalos.

**Teléfono:** 93 492 86 58

-Cómo tratar con clientes descontentos.

-Cómo manejar las críticas personales.

**Email:**

arioss@planeta.es

-Cómo responder a las quejas presentadas por escrito.

-Cómo crear una organización receptiva a las quejas.

**Nombre:** María José

Bertrán

**Teléfono:** 93 492 82 03

**Email:**

mjbertran@planeta.es

**Janelle Barlow**

**Claus Møller**