



O que contém o e-book:

- PREFÁCIO
  - O CLIENTE TEM SEMPRE RAZÃO?
  - CLIENTE E FORNECEDOR
  - COMO ATENDER BEM O CLIENTE?
  - COMO NÃO ATENDER BEM O CLIENTE
  
- A NORMALIZAÇÃO NO ATENDIMENTO AO CLIENTE
  - ABNT NBR 10002
  - SATISFAÇÃO DO CLIENTE
  - A QUALIDADE E O CLIENTE
  - DICAS DE UM EXPERT
  - OS CINCO PASSOS PARA RECUPERAR O CLIENTE, SEGUNDO CLAUDIUS D'ARTAGNAN C. BARROS
  - LINK: UMA APRESENTAÇÃO EM POWER POINT SOBRE ABNT NBR ISO 10002:2005
  - LINK UMA APRESENTAÇÃO EM POWER POINT SOBRE SATISFAÇÃO DO CLIENTE
  
- SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES (SACs): UM MAL NECESSÁRIO?
  
- CLIENTE SATISFEITO – EMPRESA FELIZ?
  - LINK UMA APRESENTAÇÃO EM POWER POINT MOSTRANDO UM PLANO PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE
  
- PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
  - DICAS PRÁTICAS SOBRE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO
  - UM MODELO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO PARA VOCÊ APLICAR EM SEUS CLIENTES INTERNOS
  - UM MODELO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO PARA VOCÊ APLICAR EM SEUS CLIENTES EXTERNOS

**Como comprar o e-book por apenas R\$ 10,00:  
Faça um depósito ou transferência bancária para:  
Hayrton Rodrigues do Prado Filho;**

Bradesco

Agência 2403

Conta corrente 01546/6

Envie um comprovante de pagamento para [hayrton@uol.com.br](mailto:hayrton@uol.com.br) com o seu e-mail. Você receberá em 24 horas um link para copiar e salvar o livro.