

Gestión Comercial

01. Conociendo la aplicación

- 01.1. Introducción a Microsoft Word
- 01.2. Entrar y salir de Microsoft Word
- 01.3. Entorno de trabajo
- 01.4. Práctica - Introducción a Microsoft Word
- 01.5. Práctica simulada: Entrar y salir de Word
- 01.6. Cuestionario Conociendo la aplicacion

02. Operaciones con documentos

- 02.1. Abrir un documento
- 02.2. Abrir documentos de versiones anteriores
- 02.3. Crear un nuevo documento
- 02.4. Cerrar un documento
- 02.5. Formato XML
- 02.6. Guardar y Guardar como
- 02.7. Guardar en modo compatibilidad
- 02.8. Práctica - Operaciones con documentos
- 02.9. Práctica simulada: El cuadro de diálogo Abrir
- 02.10. Cuestionario Operaciones con documentos

03. Entorno de trabajo

- 03.1. Uso de la zona de pestañas
- 03.2. Menús contextuales y mini Barra de herramientas
- 03.3. Barra de estado
- 03.4. Configuración de la Barra de estado
- 03.5. Documentos minimizados
- 03.6. Barras de desplazamiento
- 03.7. Herramientas
- 03.8. Barra de herramientas de acceso rápido
- 03.9. Práctica - Entorno de trabajo
- 03.10. Práctica simulada: Introducción a Microsoft Word
- 03.11. Cuestionario Entorno de trabajo

Gestión Comercial

04. Desplazarnos por el documento

- 04.1. Uso de las órdenes Ir a, Buscar y Reemplazar
- 04.2. Uso de las teclas de dirección
- 04.3. Uso del ratón para la selección de texto
- 04.4. Hacer doble clic y escribir
- 04.5. Práctica - Desplazarnos por el documento
- 04.6. Práctica simulada: Selección en un Documento
- 04.7. Cuestionario Aprender a desplazarnos

05. Formato de caracteres

- 05.1. Aplicar tipos de fuente, tamaño, estilos y color
- 05.2. Efectos de formato
- 05.3. Alinear el texto
- 05.4. Espacio entre caracteres
- 05.5. Predeterminar formato de caracteres
- 05.6. Letras capitales
- 05.7. Texto WordArt
- 05.8. Práctica - Boletín de prensa
- 05.9. Práctica simulada: Aplicación de formato
- 05.10. Cuestionario Formato de caracteres

06. Copiar, Cortar y Pegar

- 06.1. Copiar y Pegar
- 06.2. Cortar y Pegar
- 06.3. Copiar formato de párrafo y carácter
- 06.4. Deshacer y Rehacer
- 06.5. Práctica - Procesadores de texto
- 06.6. Práctica simulada: Uso del portapapeles
- 06.7. Cuestionario Copiar, Cortar y Pegar

07. Opciones de párrafo

- 07.1. Sangría
- 07.2. Sangría y espacio
- 07.3. Interlineado

Gestión Comercial

- 07.4. Práctica - Salmón
- 07.5. Práctica - Florencia
- 07.6. Práctica simulada: Cambiar el interlineado
- 07.7. Cuestionario Opciones de parrafo

08. Tabulaciones

- 08.1. Establecer tabulaciones
- 08.2. Tabulaciones con caracteres de relleno
- 08.3. Eliminar y mover tabulaciones
- 08.4. Cambiar espacio predefinido
- 08.5. Práctica - Ventas
- 08.6. Práctica simulada: Aplicar tabulaciones
- 08.7. Cuestionario Tabulaciones

09. Listas numeradas y viñetas

- 09.1. Crear listas numeradas y listas con viñetas
- 09.2. Crear listas de varios niveles
- 09.3. Definir nuevo formato de número o viñetas
- 09.4. Práctica - Plantillas integradas
- 09.5. Práctica simulada: Crear listas numeradas y con viñetas
- 09.6. Cuestionario Listas numeradas y viñetas

10. Herramientas de ortografía

- 10.1. Ortografía y gramática
- 10.2. Sinónimos
- 10.3. Guiones
- 10.4. Traductor
- 10.5. Práctica - Más de dos millones
- 10.6. Práctica simulada: Ortografía y sinónimos
- 10.7. Cuestionario Herramientas de ortografía

11. Encabezados y pies de páginas

- 11.1. Herramienta para encabezado y pie de página
- 11.2. Crear pies de página

Gestión Comercial

- 11.3. Insertar números de páginas
- 11.4. Práctica - Aislamiento acústico
- 11.5. Práctica - Sobre esto y aquello
- 11.6. Práctica simulada: Insertar un encabezado y pie de página
- 11.7. Cuestionario Encabezado y pie de pagina

12. Notas al pie y notas finales

- 12.1. Insertar notas a pie y notas al final
- 12.2. Modificar el texto de una nota
- 12.3. Marcadores
- 12.4. Práctica - La leyenda toledana
- 12.5. Práctica simulada: Insertar una nota al pie
- 12.6. Cuestionario Notas al pie y finales

13. Diseño de página y opciones de impresión

- 13.1. Definir márgenes encabezados y pies de página
- 13.2. Tamaño de página
- 13.3. Temas del documento
- 13.4. Vista preliminar
- 13.5. Imprimir un documento
- 13.6. Configurar la impresión de un documento
- 13.7. Práctica - Márgenes
- 13.8. Práctica - Vista preliminar
- 13.9. Práctica simulada: Modificar los márgenes
- 13.10. Cuestionario Diseño de pagina

14. Creación de tablas

- 14.1. Insertar tablas
- 14.2. Dibujar tablas
- 14.3. Introducir texto en una tabla
- 14.4. Cambiar la orientación del texto
- 14.5. Propiedades de tabla
- 14.6. Alineación de los datos

Gestión Comercial

- 14.7. Práctica - Carpema
- 14.8. Práctica - Formación continuúa
- 14.9. Práctica - Columnas
- 14.10. Práctica simulada: Insertar una tabla
- 14.11. Cuestionario Creacion de tablas

15. Operaciones con tablas

- 15.1. Modos de selección de una tabla
- 15.2. Añadir filas, columnas o celdas a una tabla
- 15.3. Estilos de tabla
- 15.4. Eliminar filas y columnas o eliminar una tabla
- 15.5. Práctica - Canon
- 15.6. Práctica simulada: Aplicar estilos de tabla
- 15.7. Cuestionario Operaciones con tablas

16. Columnas

- 16.1. Creación de columnas de estilo boletín
- 16.2. Insertar saltos de columna
- 16.3. Práctica - Ordenadores competitivos
- 16.4. Práctica simulada: Colocar texto en tres columnas
- 16.5. Cuestionario Columnas

17. Trabajar con imágenes

- 17.1. Insertar imágenes desde archivo
- 17.2. Insertar imágenes prediseñadas
- 17.3. Modificar el tamaño de una imagen
- 17.4. Colocar imágenes
- 17.5. Herramientas de imagen
- 17.6. Marca de agua
- 17.7. Práctica - Televisión a la carta
- 17.8. Práctica - Presentación de Microsoft Office
- 17.9. Práctica simulada: Insertar una imagen prediseñada
- 17.10. Cuestionario Trabajar con imagenes

Gestión Comercial

18. Cuadros de texto

- 18.1. Trabajar con cuadros de texto
- 18.2. Tamaño, bordes y relleno en un cuadro de texto
- 18.3. Práctica simulada: Cambiar el aspecto de un cuadro de texto
- 18.4. Cuestionario Cuadros de texto

19. Trabajar con formas

- 19.1. Insertar formas
- 19.2. Dibujo de líneas y formas libres
- 19.3. Modificar puntos
- 19.4. Agregar texto a una forma
- 19.5. Práctica - Dirección
- 19.6. Práctica - América
- 19.7. Práctica simulada: Modificar el aspecto de una forma
- 19.8. Cuestionario Trabajar con formas

20. Sobres y etiquetas

- 20.1. Crear e imprimir sobres
- 20.2. Crear e imprimir etiquetas
- 20.3. Práctica - Carta de presentación
- 20.4. Práctica - Futuros clientes
- 20.5. Práctica simulada: Crear una etiqueta con Word
- 20.6. Cuestionario Sobres y etiquetas

21. Introducción a la aplicación

- 21.1. Qué es una hoja de cálculo
- 21.2. Libros de trabajo
- 21.3. Análisis de datos y gráficos
- 21.4. Cuestionario: Introducción

22. Comenzar a trabajar

- 22.1. Ejecutar Microsoft Excel
- 22.2. Áreas de trabajo
- 22.3. Desplazamientos por la hoja

Gestión Comercial

- 22.4. Seleccionar una celda
- 22.5. Asociar un nombre a una celda
- 22.6. Seleccionar un rango
- 22.7. Asociar un nombre a un rango
- 22.8. Práctica - Aprendiendo a movernos
- 22.9. Práctica simulada - Trabajar con celdas
- 22.10. Práctica simulada - Trabajar con rangos
- 22.11. Cuestionario: Comenzar a trabajar

23. Introducción de datos

- 23.1. Rellenar una celda
- 23.2. Formateo de datos
- 23.3. Introducir datos en un rango
- 23.4. Práctica - Trabajando con rangos
- 23.5. Práctica simulada - Formatear celdas
- 23.6. Cuestionario: Introducción de datos

24. Gestión de archivos

- 24.1. Extensión de archivos
- 24.2. Abrir
- 24.3. Cerrar
- 24.4. Nuevo y Guardar
- 24.5. Guardar como
- 24.6. Guardar en modo compatibilidad
- 24.7. Abrir documentos de versiones anteriores
- 24.8. Propiedades
- 24.9. Guardado automático
- 24.10. Práctica - Introducir datos
- 24.11. Práctica simulada - Conociendo el comando Abrir
- 24.12. Práctica simulada - Autorrecuperación
- 24.13. Cuestionario: Gestión de archivos

25. Introducción de fórmulas

Gestión Comercial

- 25.1. Tipos de fórmulas
- 25.2. Fórmulas simples
- 25.3. Fórmulas con referencia
- 25.4. Fórmulas predefinidas
- 25.5. Referencias en el libro de trabajo
- 25.6. Formas de crear una fórmula
- 25.7. El botón Autosuma
- 25.8. Valores de error
- 25.9. Práctica - Introducir fórmulas
- 25.10. Práctica - Tienda del Oeste
- 25.11. Práctica simulada - Practicando con fórmulas simples
- 25.12. Práctica simulada - Comando Autosuma
- 25.13. Cuestionario: Introducción de fórmulas

26. Cortar, Copiar y Pegar

- 26.1. Descripción de los comandos
- 26.2. Cortar
- 26.3. Copiar
- 26.4. Práctica - Referencias relativas
- 26.5. Práctica - Referencias absolutas
- 26.6. Práctica - Tipos de referencia
- 26.7. Práctica simulada - Duplicar datos
- 26.8. Cuestionario: Cortar, Copiar y Pegar

27. Libros de trabajo

- 27.1. Trabajar con varios libros
- 27.2. Organizar varios libros de trabajo
- 27.3. Organizaciones especiales
- 27.4. Cómo utilizar el zoom
- 27.5. Crear una hoja
- 27.6. Eliminar una hoja
- 27.7. Ocultar una hoja
- 27.8. Mover o copiar una hoja

Gestión Comercial

- 27.9. Agrupar en un libro las hojas de otros libros
- 27.10. Modificar el nombre de una hoja
- 27.11. Cambiar el color de las etiquetas
- 27.12. Temas del documento
- 27.13. Insertar fondo
- 27.14. Modo grupo
- 27.15. Práctica - Cuatro libros
- 27.16. Práctica simulada - Organizar libros
- 27.17. Práctica simulada - Realizar cambios en las hojas de un libro
- 27.18. Cuestionario: Libros de trabajo

28. Formatear datos

- 28.1. Mejorar el aspecto de los datos
- 28.2. Formatos numéricos
- 28.3. Alineación de los datos
- 28.4. Formato de tipo de letra
- 28.5. Formato de bordes
- 28.6. Formato de diseño
- 28.7. Comentarios
- 28.8. Configurar los comentarios
- 28.9. Menús contextuales y mini Barra de herramientas
- 28.10. Barra de herramientas de acceso rápido
- 28.11. Práctica - Formatear Tienda del Oeste
- 28.12. Práctica - Formatear Referencias relativas
- 28.13. Práctica - Formatear Referencias absolutas
- 28.14. Práctica simulada - Insertar comentarios
- 28.15. Práctica simulada - Aplicar formatos y alineaciones
- 28.16. Cuestionario: Formatear datos

29. Las 4P del marketing-mix

- 29.1. Descripción de las 4P del marketing-mix
- 29.2. Precio
- 29.3. Distribución

Gestión Comercial

29.4. Promoción

29.5. Producto

29.6. Cuestionario: Las 4P del marketing-mix

30. El comportamiento del consumidor

30.1. El concepto necesidad como base del mercado

30.2. La escala de las necesidades

30.3. Consumismo, consumerismo y otras actitudes de compra

30.4. Compra compulsiva y compra impulsiva

30.5. Movimientos consumidores

30.6. Comercio solidario

30.7. Compras para la salud

30.8. Grupos emergentes de compra

30.9. Aventureros y conservadores

30.10. Cuestionario: El comportamiento del consumidor

31. El producto

31.1. Concepto de producto

31.2. Ciclo de vida del producto

31.3. Reposicionamiento del producto

31.4. Obsolescencia planificada

31.5. Estacionalidad

31.6. Productos diferenciados y productos de competencia perfecta

31.7. Producto puro y producto añadido

31.8. Competencia directa y producto sustitutos

31.9. La importancia de la marca

31.10. Gama y línea de producto

31.11. Cuestionario: El producto

32. Promoción

32.1. El concepto promoción

32.2. La publicidad

32.3. Tipos de soporte publicitario

Gestión Comercial

32.4. Principios de percepción aplicados a la publicidad

32.5. Los efectos de la publicidad

32.6. Cuestionario: Promoción

33. El precio

33.1. El valor de las cosas

33.2. El precio y la demanda

33.3. El precio psicológico

33.4. La fórmula del precio

33.5. El punto muerto del beneficio

33.6. La fijación del precio

33.7. El precio de mercado

33.8. El beneficio final

33.9. La flexibilidad de la demanda

33.10. Cuestionario: El precio

34. La distribución

34.1. La distribución en la actualidad

34.2. Producir y distribuir just in time

34.3. Las grandes superficies

34.4. El merchandising en las grandes superficies

34.5. El packaging

34.6. La PLV

34.7. Cuestionario: La distribución

34.8. Cuestionario: Cuestionario final Principio de Marketing

35. Aspectos básicos de la venta

35.1. El proceso de compra-venta

35.2. Motivaciones de compra-venta

35.3. El vendedor

35.4. Personalidad del vendedor

35.5. Vídeo Resumen

35.6. Aplicaciones Prácticas

Gestión Comercial

35.7. Cuestionario: Aspectos básicos de la venta

36. La planificación

- 36.1. Errores y soluciones
- 36.2. Qué es planificación
- 36.3. Vídeo Resumen
- 36.4. Aplicaciones Prácticas
- 36.5. Cuestionario: La planificación

37. La comunicación

- 37.1. Fases de la comunicación
- 37.2. Problemas de la comunicación
- 37.3. Personalidades de los actores de la comunicación
- 37.4. Interacción de caracteres
- 37.5. Comportamientos
- 37.6. Vídeo Resumen
- 37.7. Aplicaciones Prácticas
- 37.8. Cuestionario: La comunicación

38. Contacto o aproximación

- 38.1. El contacto. Métodos de contacto
- 38.2. Ejemplo de contacto o aproximación
- 38.3. Técnica de preguntas
- 38.4. Puntos clave en la etapa de contacto
- 38.5. Orden en el contacto
- 38.6. Vídeo Resumen
- 38.7. Aplicaciones Prácticas
- 38.8. Cuestionario: Contacto o aproximación

39. Presentación y demostración

- 39.1. La presentación
- 39.2. Presentación efectiva
- 39.3. La demostración
- 39.4. La demostración efectiva

Gestión Comercial

- 39.5. Elementos de demostración
- 39.6. Vídeo Resumen
- 39.7. Aplicaciones Prácticas
- 39.8. Cuestionario: Presentación y demostración

40. Las objeciones I

- 40.1. Sentido de las objeciones
- 40.2. El vendedor y las objeciones
- 40.3. Tipos de objeciones
- 40.4. Tratamiento de las objeciones
- 40.5. Descripción de objeciones
- 40.6. Vídeo Resumen
- 40.7. Aplicaciones Prácticas
- 40.8. Cuestionario: Las objeciones I

41. Las objeciones II

- 41.1. Descripción de objeciones
- 41.2. Vídeo Resumen
- 41.3. Aplicaciones Prácticas

42. Técnicas frente a las objeciones

- 42.1. Normas generales frente a las objeciones
- 42.2. Objeción - apoyo
- 42.3. Descubrir la verdadera objeción
- 42.4. Conformidad y contraataque
- 42.5. Prever la objeción
- 42.6. Retrase la respuesta
- 42.7. Negación de la objeción
- 42.8. Admisión de la objeción
- 42.9. Vídeo Resumen
- 42.10. Aplicaciones Prácticas
- 42.11. Cuestionario: Técnicas frente a las objeciones

43. El cierre de la venta

Gestión Comercial

- 43.1. Señales del cliente
- 43.2. Técnicas de cierre
- 43.3. Cierres de remate
- 43.4. Vídeo Resumen
- 43.5. Aplicaciones Prácticas
- 43.6. Cuestionario: El cierre de la venta

44. Otros modelos de ventas

- 44.1. Venta a grupos
- 44.2. Planificación de las ventas
- 44.3. Actuación de participantes
- 44.4. Venta de puerta fría
- 44.5. Normas generales
- 44.6. Teléfono y correo
- 44.7. Vídeo Resumen
- 44.8. Aplicaciones Prácticas
- 44.9. Cuestionario: Cuestionario final

45. Conceptos básicos de marketing

- 45.1. Introducción
- 45.2. Desarrollo histórico del Marketing
- 45.3. Importancia actual del Marketing
- 45.4. Definición de Marketing
- 45.5. Enfoques empresariales del Marketing
- 45.6. Actividades de Marketing
- 45.7. Marketing MIX
- 45.8. Factores que influyen en el Marketing
- 45.9. Práctica - Las diez realidades del Marketing
- 45.10. Cuestionario: Conceptos básicos de Marketing

46. Administración de clientes

- 46.1. Definición de CRM
- 46.2. Motivos por los que implantar el CRM

Gestión Comercial

- 46.3. Métodos para la administración de las relaciones con los clientes
- 46.4. Marketing relacional
- 46.5. Finalidad del marketing relacional
- 46.6. Ventajas de su implantación
- 46.7. Expectativas del CRM
- 46.8. Las realidades del CRM
- 46.9. Conclusiones finales
- 46.10. Práctica - Implantación del CRM
- 46.11. Cuestionario: Administración de clientes

47. Telemarketing

- 47.1. Introducción
- 47.2. Telemarketing
- 47.3. Acciones de venta del telemarketing
- 47.4. Promociones de ventas
- 47.5. Ventajas del telemarketing
- 47.6. Desventajas
- 47.7. Práctica - Contrarrestar las desventajas del telemarketing
- 47.8. Cuestionario: Telemarketing

48. La comunicación y la conducta del consumidor

- 48.1. La comunicación
- 48.2. La comunicación en la venta
- 48.3. La comunicación oral
- 48.4. Normas para una comunicación efectiva
- 48.5. Normas para hablar correctamente
- 48.6. Lenguaje telefónico
- 48.7. Palabras y expresiones que no deben utilizarse
- 48.8. Expresiones que deben utilizarse
- 48.9. Cuestionario: La comunicación y la conducta del consumidor

49. Fidelización, satisfacción y reclamaciones

- 49.1. Introducción

Gestión Comercial

- 49.2. Satisfacción del cliente
- 49.3. Programas de fidelización
- 49.4. Las reclamaciones
- 49.5. Actitud que conviene adoptar frente a una reclamación
- 49.6. Práctica - Grado satisfacción del cliente
- 49.7. Cuestionario: Fidelización y satisfacción del cliente

50. Estudio del cliente

- 50.1. Introducción
- 50.2. Características y hábitos del consumidor
- 50.3. El consumidor como sujeto de la venta
- 50.4. El comportamiento del consumidor
- 50.5. Necesidades y motivaciones para la compra
- 50.6. Motivación o motivo
- 50.7. Análisis de los diferentes clientes
- 50.8. Segmentación del mercado de consumidores
- 50.9. Maneras de segmentar
- 50.10. Conociendo el comportamiento del consumidor final
- 50.11. Posicionamiento frente a la competencia
- 50.12. Práctica - Comportamiento de compra según su aspecto físico y su carácter
- 50.13. Cuestionario: Estudio de cliente

51. Atención al cliente

- 51.1. Significados de servicio al cliente
- 51.2. Atención al cliente
- 51.3. Aptitudes positivas para la venta
- 51.4. La acogida y la despedida
- 51.5. Clientes y situaciones difíciles
- 51.6. Costes de un mal servicio al cliente

52. Técnicas de venta

- 52.1. La venta y el marketing
- 52.2. La planificación de la venta

Gestión Comercial

- 52.3. El producto como elemento de venta
- 52.4. Ciclo de vida del producto
- 52.5. Las objeciones
- 52.6. El vendedor y su actitud
- 52.7. El precio del producto
- 52.8. Técnicas de respuesta
- 52.9. Planificación de una campaña de venta por teléfono
- 52.10. El cierre de la venta
- 52.11. Cuestionario: Técnicas de venta

53. Marketing e Internet

- 53.1. Introducción
- 53.2. Planificación del e-Marketing
- 53.3. Técnicas para la personalización
- 53.4. Técnicas publicitarias
- 53.5. Intercambio de vínculos y alta en buscadores
- 53.6. Técnicas de Internet para la fidelización
- 53.7. Práctica - Ampliando horizontes
- 53.8. Cuestionario: Cuestionario final

54. Tecnicas de negociacion

- 54.1. El proceso de negociación
- 54.2. Antes de la negociación
- 54.3. El grupo negociador
- 54.4. La comunicación
- 54.5. Aprender a negociar
- 54.6. Fases de la negociación
- 54.7. Tácticas y trucos
- 54.8. Poderes y habilidades
- 54.9. Negociaciones cooperativa, competitiva y mixta
- 54.10. Concesiones
- 54.11. El tiempo en la negociación
- 54.12. Errores más comunes en una negociación

Gestión Comercial

54.13. Supuesto práctico

54.14. Cuestionario: técnicas de negociación

55. Qué significa Servicio al Cliente

55.1. Las motivaciones empresariales

55.2. La empresa orientada hacia el cliente

55.3. Coste de un mal servicio al cliente

55.4. Significados de Servicio al Cliente

55.5. Cuestionario: Qué se entiende por servicio al cliente

56. Tipos de clientes

56.1. El cliente en la cadena de abastecimiento

56.2. El cliente interno

56.3. Cuestionario: Tipos de clientes

57. Tipos de servicios

57.1. Definición de servicio

57.2. El servicio al cliente

57.3. Las actividades del servicio al cliente

57.4. El servicio al cliente y la calidad

57.5. El cliente y el consumidor

57.6. Empresas que dan servicio al cliente

57.7. Ideas para reflexionar - Servicio al Cliente

57.8. Cuestionario: Tipos de servicios

58. Fases del servicio al cliente

58.1. Fases

58.2. Investigación de mercado

58.3. La situación de pre-pedido

58.4. La compra y el pedido

58.5. El período de tiempo entre el pedido y la entrega

58.6. Embalaje y presentación

58.7. Exactitud, completión y adecuación de las entregas

58.8. Realización de cobros

Gestión Comercial

- 58.9. Servicio o apoyo posventa
- 58.10. Tratamiento de las reclamaciones
- 58.11. Ideas para reflexionar - Fases del servicio al cliente
- 58.12. Cuestionario: Fases del servicio al cliente

59. Fallos en la atención al cliente

- 59.1. Atención directa
- 59.2. Actitudes sociales
- 59.3. El argumento sexista
- 59.4. Otros factores
- 59.5. Fallos de la Dirección
- 59.6. Falta de formación
- 59.7. Ausencia de una estructura de personal
- 59.8. Problemas en las relaciones empresariales
- 59.9. Estructura empresarial - monopolios
- 59.10. Ideas para reflexionar - Fallos en la atención al cliente
- 59.11. Cuestionario: Fallos en la atención al cliente

60. Cara a cara. Servir con una sonrisa

- 60.1. Introducción. Problemas de la atención directa
- 60.2. El respeto como norma
- 60.3. Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara
- 60.4. Cuándo y cómo empezar
- 60.5. Cómo actuar
- 60.6. Ofrecer información y ayuda
- 60.7. Ideas para reflexionar - La atención directa
- 60.8. Cuestionario: Cara a cara. Servir con una sonrisa

61. Cara a cara. El cliente difícil

- 61.1. Introducción. Diversidad de clientes
- 61.2. Tenemos los clientes que nos merecemos
- 61.3. El cliente aparentemente difícil
- 61.4. El rechazo visceral

Gestión Comercial

- 61.5. El cliente verdaderamente difícil
- 61.6. Problemas de carácter permanente
- 61.7. La relación imposible
- 61.8. Ideas para reflexionar - El cliente difícil
- 61.9. Cuestionario: Cara a cara. El cliente difícil

62. La carta

- 62.1. Los efectos de la tecnología
- 62.2. Algunas pautas
- 62.3. Cómo contestar
- 62.4. Cuidar las formas
- 62.5. Cuidar el lenguaje
- 62.6. Rigurosidad
- 62.7. Finalizar la carta. Firma y envío
- 62.8. Ideas para reflexionar - La carta
- 62.9. Cuestionario: La carta
- 62.10. Cuestionario: Cuestionario final Atención al cliente