

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

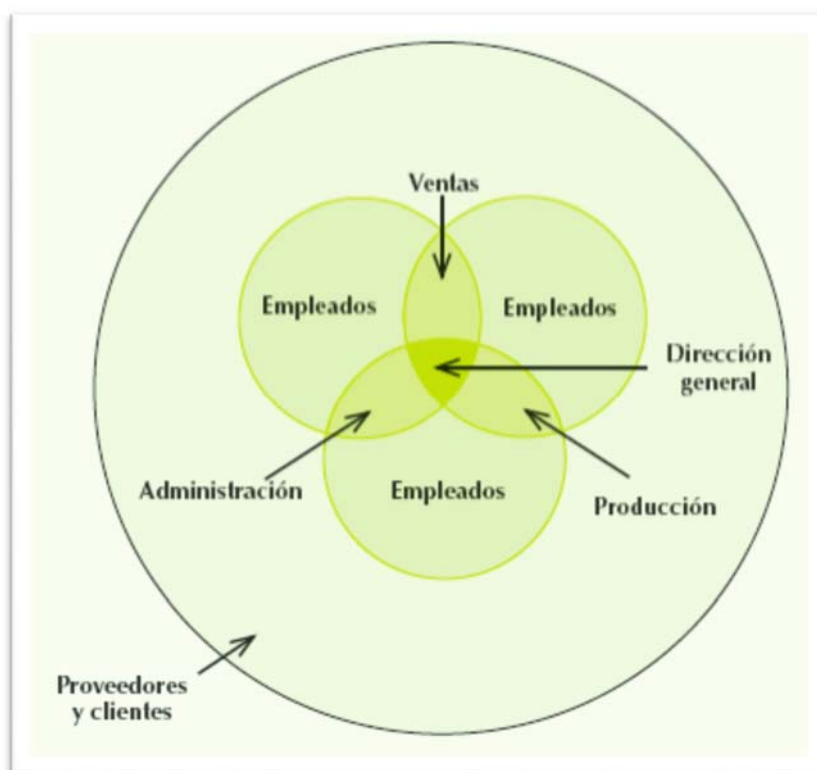
M^a JOSÉ ESCUDERO SERRANO



Fe de erratas

Página 7 – Caso práctico 1.1.

Figura incompleta.

**Página 14**

Ventajas e inconvenientes de cada organización		
Organización por	Ventajas	Inconvenientes
Zonas geográficas	- Define las responsabilidades del vendedor. - Mejora las relaciones cliente-vendedor. - Reduce gastos de viaje y desplazamiento.	El vendedor puede carecer de formación y especialización para la venta de algunos productos.
Productos	El vendedor está mejor preparado y especializado en la venta del producto.	Costes elevados en desplazamientos y formación de los vendedores.
Clientes	- El cliente recibe mejor servicio, diferenciado y adaptado a sus necesidades. - El vendedor puede informar mejor de las necesidades del cliente.	Gastos de viajes muy elevados, cuando los clientes están muy dispersos.
Funciones	- El vendedor está mejor preparado para las funciones que desempeña. - Se obtiene mayor rentabilidad de las visitas.	Es costoso de adoptar en las empresas pequeñas al tener que disponer de personal muy preparado en ventas.

Página 65

Referencia incorrecta.

■ Actividad 2.11.

página 47

La directora de ventas de la firma CHANEL necesita conocer la aceptación del perfume «Chanel 18» que lleva en el mercado desde enero (seis meses). También quiere intercambiar opiniones sobre los puntos de venta más apropiados para su difusión. Decide convocar a los seis jefes de zona, al director de marketing y un experto en diseño.

¿Crees que la reunión es necesaria o se puede obtener la información por otros medios?

Suponiendo que la reunión es necesaria preparar un guión detallado del proceso a seguir (tomar como modelo el esquema de la página 163). La reunión tendrá lugar en la sede central y esta la fijaremos en vuestra ciudad, este dato nos servirá para calcular el coste de desplazamientos y dietas.

Página 69

Mejorada redacción.

La tendencia es contestar o responder precipitadamente con una respuesta rápida, que puede ser una sentencia o un consejo. No analizamos adecuadamente las palabras de la otra persona, acción que seguramente haría que la entendiésemos mejor.

Página 77

Mejorada redacción.

¿Cómo y cuándo leer en público?

La mejor forma de dar una charla es preparar bien el tema y tener apoyos escritos que puedas leer durante el discurso. Pero, antes de utilizar estos apoyos debes saber que:

«Es más difícil leer bien ante espectadores que hablar en público»

Página 135 – Caso práctico 5.3.

Carta mal numerada. Es la Carta 5.4.

Página 137 – Caso práctico 5.4.

Carta mal numerada. Es la Carta 5.5.

Página 142

Mejorada redacción.

Desde el Hotel El Sol ***** se envió una carta-pedido a un fabricante de ropa de hogar. En lugar de solicitar el artículo T3-280, solicitaron el M3-208.

Cuando llegó la mercancía recibieron mantelerías en lugar de toallas. El proveedor no admitió la devolución porque la ropa estaba bordada con las iniciales del hotel.

El jefe estaba que mordía y la persona que escribió la carta, con toda su ingenuidad, dijo: «lo siento jefe, pero solo ha sido una falta de mecanografía porque se me enganchan los dedos».

El jefe la miró de arriba abajo y respondió: «disculpas admitidas, seguirás trabajando pero te descontaré una cantidad del sueldo hasta que recupere los 3.840 € que he perdido».

Página 152

Faltaba la indicación de la moneda.

Estos documentos, generalmente, se envían solos o se comunica su envío por teléfono, pero en algunas ocasiones van acompañados de una carta de presentación. La redacción de estas cartas de cortesía debe ser sencilla, breve y hacer alusión a la factura, pagaré, letra... que se adjunta, cuyo importe y tipo de moneda se mencionará en cifras y, entre paréntesis, en letra. Por ejemplo, 898,20 € (ochocientos noventa y ocho euros y veinte céntimos).

Página 210

Mejorada redacción.

Sabías que...

Hace algunos años El Corte Inglés sacó el famoso anuncio «Si no queda satisfecho, le devolvemos el dinero». Algunas personas aprovechan esta facilidad como «terapia antidepresión».

Cuando se encuentran desanimadas, van de compras a un centro comercial (ropa, zapatos, etc.), pasan la tarde paseando por todas las secciones y se animan un poco al distraerse.

Cuando vuelven a casa y pasados unos días, pueden volver a probarse lo que han comprado con más tranquilidad y, si no están conformes, pueden volver al centro comercial y devolver esas compras.

Página 294

Figura incompleta.



Página 364

Mejorada redacción.

Desde la citada actualización no se acentúan la palabra solo y los demostrativos este, esta...

Páginas 371 y 372

Corregido acrónimo.

IMSERO.. Instituto de Mayores y Servicios Sociales.