Fe de erratas

Página 31 - Actividad resuelta 2.1

Se elimina un párrafo repetido en la Solución.

ACTIVIDAD RESUELTA 2.1

Escucha activa: cuando el cliente utiliza comparaciones

Un cliente te dice: «Y quiero un servicio mejor que el que me ofrecía mi anterior proveedor». El cliente está haciendo una comparación. ¿Qué debes hacer?

SOLUCIÓN

Cuando oigas una comparación, deberían dispararse los timbres de alarma. «Mejor», «peor», «más» y «menos» son términos de comparación.

Si no haces las preguntas necesarias para llegar a una plena comprensión de cómo el cliente mide la calidad, tu servicio o el producto que estás vendiendo será comparado con otros y no tendrás ni idea de la base de comparación.

Una opción es que realices esta pregunta: «¿Puede explicarme qué tenía de insatisfactorio su anterior proveedor, para saber cómo puedo mejorar el servicio?».

Página 32 - Figura 2.3

Se modifica el pie de imagen.

Figura 2.3. En nuestra vida, y no solo a la hora de realizar una venta, debemos ser honestos, respetuosos e íntegros.

Página 48 - Actividad propuesta 2.4

Se modifica la cabecera de la tabla.

ACTIVIDAD PROPUESTA 2.4

Podemos pensar que esas cualidades solo las tienen unos pocos, pero te proponemos un ejercicio: coge un papel y divídelo en dos grandes columnas. Ahora, piensa en tus propias cualidades. Pon en la columna izquierda las cualidades que tienes y en la columna de la derecha, las que no tienes y debes adquirir.

Cualidades que tengo	Cualidades que no tengo y debo adquirir

© Ediciones Paraninfo

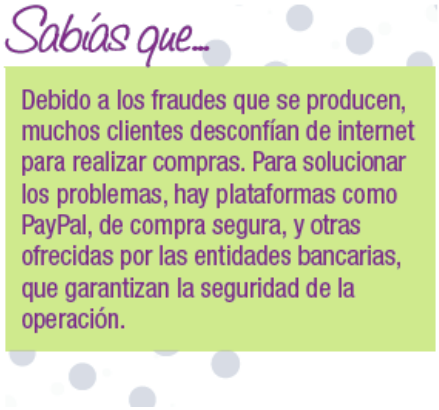
Página 75 - Apartado 3.2.1

Se modifica redacción de párrafo.

Lo que se va exponer a continuación son una serie de consejos que expertos en comunicación y protocolo para personas discapacitadas facilitan para que la comunicación y la atención al cliente sean más llevaderas y agradables para ambas partes.

Página 96 - Sabías que

Se modifica redacción de párrafo.



© Ediciones Paraninfo