

2.^a
EDICIÓN
ACTUALIZADA

Comunicación y atención al cliente

M.^a José Escudero Serrano

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN



Incluye recursos digitales
en www.paraninfo.es



Paraninfo

Fe de erratas

Página 20

Se actualiza redacción del elemento en el margen de página.

Importante

En el apartado 1.4 se ha utilizado el término *jefe* en masculino como genérico: no quiere decir que los cargos de director, presidente, etc., los tenga que ocupar un hombre. Cada vez son más las mujeres que destacan en el mundo de los negocios; son directoras de compañías multimillonarias en diversos sectores. Un buen ejemplo de ello es la presidenta del Banco Santander (Ana Patricia Botín-Sanz).

Página 21

Se modifica redacción de párrafos y se incorpora elemento Importante en el margen de página.



DIFERENCIAS ENTRE AUTORIDAD Y PODER

- La **autoridad** es la facultad que adquiere una persona cuando demuestra a los demás su capacidad para desarrollar un trabajo con eficacia.
- El **poder** se define como la forma en que la autoridad influye sobre los demás para exigirles el cumplimiento de unos objetivos.

Algunos creen que los jefes son los únicos que tienen poder porque así lo establece la jerarquía de la empresa; pero, a veces, los empleados tienen tanto poder o más que el jefe.

La jornada de trabajo del director o directora de una gran empresa sigue el orden de su agenda, cuyas anotaciones han sido inscritas por el asistente de dirección.

Algunas veces el jefe notifica al equipo los resultados que deben alcanzar, pero no les indica el camino que deben seguir; quizá porque ni él mismo lo sabe si tuviera que hacer el trabajo de los subordinados. En estos casos el éxito o el fracaso, el reconocimiento o la bronca por los resultados obtenidos serán la consecuencia del trabajo realizado por todo el equipo, y nadie reparará en quién trabaja más o menos, mejor o peor. El trabajador más emprendedor (el líder) tomará las riendas, guiará al resto de sus compañeros y estos acatarán las órdenes de aquel. ¿Quién manda aquí? El líder manda y los trabajadores obedecen las órdenes de su compañero y no las del jefe o jefa.

Importante

Cada vez son más las mujeres que destacan en el mundo de los negocios al dirigir compañías multimillonarias en diversos sectores. Dos buenos ejemplos son Ana María Llopis (no ejecutiva), de DIA, y Ana Patricia Botín (ejecutiva), del Banco Santander.

Página 75

Se actualiza un Sabías que en el margen de página.



Página 179

Se modifica redacción de párrafo.

Archivadores informáticos: son los que se utilizan para conservar los documentos microfilmados o escaneados y copias de seguridad en soportes extraíbles (USB o memorias auxiliares de almacenamiento).

Página 212

Se actualiza redacción de párrafo.

68 % por la indiferencia y la mala atención del personal de ventas y servicio (vendedores, supervisores, gerentes, telefonistas, dependientes, repartidores, cobradores y otros en contacto con clientes).

Página 248 – Actividad 9.1

Se corrige redacción del punto 10.

10. Cuando se prepara un mensaje publicitario, antes de desarrollar la idea hacemos un test para comprobar si la idea está en línea con el colectivo al que va dirigido el anuncio. ¿Cómo se denomina dicho test?
- Pretest publicitario.
 - Test de eficacia publicitaria.
 - Test de concepto publicitario.

Página 249 – Actividad 9.3

Se corrige redacción de dos de los apartados.

3. Cuando queremos restablecer un servicio mal prestado y utilizamos la técnica de la «iniciativa adelantada», ¿qué hacemos?

5. Cita los medios de publicidad que más se utilizan para transmitir información sobre un producto o empresa, con el fin de aumentar las ventas.

Página 249 – Actividad 9.5

Se corrige redacción del punto 3.

3. Una señora compra en una pastelería una tarta para el cumpleaños de su hija (una niña de unos siete años).

Página 274 – Actividad 10.1

Se corrige redacción del punto 1.

1. La LGDCU defiende al consumidor frente a las cláusulas abusivas que se incluyen en los contratos y se reflejan en el derecho básico:
- Protección jurídica, administrativa y técnica en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
 - Indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
 - Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

Página 275 – Actividad 10.2

Se corrige redacción del punto 3.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios se constituyen con arreglo a la LGDCU.....

Página 350 – Actividad 12.1

Se corrige redacción de dos de los apartados.

4. La estrategia de marketing que utiliza una empresa para crear el máximo mercado potencial y poder reducir los costes y el precio del producto es:
 - a) Marketing de producto diferenciado.
 - b) Marketing de masas.
 - c) Marketing hacia mercados meta.
5. La estrategia de marketing-mix que utiliza una empresa cuando aplica la misma en todos los segmentos o mercados es:
 - a) Estrategia diferenciada para adaptar una oferta o producto en cada mercado.
 - b) Estrategia concentrada en los segmentos o mercados elegidos.
 - c) Estrategia indiferenciada para ofertar el mismo producto en todos los mercados.