

CONTENIDO

Prefacio	VII
1 Servicios a clientes: panorama general	1
2 Oportunidades de empleo en servicios a clientes	13
3 El crédito como servicio a clientes	27
4 Forma de manejar el crédito y procedimientos de cobranzas	42
5 Servicios para el manejo de mercancías	57
6 Servicios de atención a reclamaciones y peticiones	71
7 Servicios de información y asesoría	87
8 Servicios para comodidad de los clientes en sus compras	105
9 Comercialización de servicios a clientes	121