

# Índice

Prólogo .....	7
1. La actividad financiera .....	9
2. La oficina bancaria del futuro .....	17
3. Centro de trabajo - Centro de servicio .....	23
4. La imagen .....	27
5. La actitud .....	35
6. Las quejas y reclamaciones .....	41
7. La comunicación .....	47
8. El teléfono - Imagen de la empresa .....	53
9. Tipología de clientes .....	65
10. Técnicas de ventas .....	73
11. La venta cruzada, a partir de productos habituales .....	77
12. Vender satisfaciendo necesidades .....	83
13. El sondeo .....	89
14. El argumento .....	95
15. El cierre .....	99
16. Las actitudes de los clientes .....	105
Epílogo .....	117
Bibliografía .....	119