

ROBERTO MADRUGA

Autor do premiado *Gestão Moderna de Call Center e Telemarketing*

CALL CENTERS DE ALTA PERFORMANCE

Manual indispensável para todos que buscam
a excelência no atendimento



CONQUIST
www.conquist.com.br

TELEMARKETING
otior

Constitui a Análise do Decreto-Lei nº 6.523
de 2005, RR-17, Código de Defesa
do Consumidor e outras
regulamentações

Resumo de Call Centers De Alta Performance - Manual Indispensavel Para Todos Que

Neste diálogo aberto e franco de Roberto Madruga com seu leitor, o autor mais uma vez prova que é uma rara personalidade no Brasil por possuir experiências múltiplas como estrategista, gestor, pesquisador e instrutor da área.

Essa inédita obra é extensão do seu sucesso também como escritor do livro Gestão moderna de call center e telemarketing, um marco no desenvolvimento de líderes da área. Madruga, ao longo da obra, revela seus segredos e experiências em várias áreas do conhecimento de um call center de alta performance como desenvolvimento de talentos, ambiente humano, infraestrutura de atendimento e análise das regulações do setor.

Tudo isso numa linguagem próxima e simples de entender. Uma referência na área de excelência de atendimento no Brasil. Manual de consulta indispensável para gerentes, coordenadores, supervisores, analistas e operadores de call center e telemarketing que buscam desenvolvimento.

Também é destinado ao pessoal de marketing, RH e CRM. Leitura recomendada para empresários, consultores, instrutores, alunos e professores de graduação e pós-graduação.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)