

Alexandre Luzzi Las Casas

---

EXCELÊNCIA  
em  
ATENDIMENTO  
ao **CLIENTE**

---

Atendimento e Serviço ao Cliente como  
Fator Estratégico e Diferencial Competitivo

# Resumo de Excelência em Atendimento ao Cliente

Se partirmos do pressuposto de que o cliente está sempre em primeiro lugar, a qualidade do atendimento é fator estratégico e importante diferencial competitivo. O grande desafio das empresas, no mundo atual, é a fidelização de seus clientes.

Por isso, as empresas buscam permanentemente maneiras e ações para manter clientes fiéis. Este livro tem como objetivo apresentar os fundamentos para uma excelência em atendimento ao cliente. Você irá descobrir e aprender:

- Princípios de um Bom Atendimento, que tem como objetivo destacar a importância da eficiência e eficácia no atendimento, bem com a necessidade do bom relacionamento com colaboradores, fornecedores e acionistas.

- Organização Orientada para o Atendimento ao Cliente, que valoriza o conhecimento e o relacionamento com seus clientes, identificando suas necessidades e desejos.
- Cultura de Serviços Internos com Qualidade, que estabelece que a implantação de um atendimento excelente ao cliente parte do pressuposto do estabelecimento de uma cultura organizacional que regerá todas as ações de relações internas e externas da empresa.

- Gestão de Pessoas, que mostra que tudo que se objetiva alcançar na implantação da excelência em atendimento só é possível com pessoas e profissionais treinados, motivados e conduzidos dentro da cultura organizacional implantada.

Isto tudo envolveu recrutamento, seleção e treinamento adequados.

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