

LUIZ CLAUDIO ZENONE

FUNDAMENTOS DE MARKETING DE RELACIONAMENTO

FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES E PÓS-VENDA



2ª edição

gen | atlas

Resumo de Fundamentos de Marketing de Relacionamento. Fidelização de Clientes e Pós-Venda

Este livro apresenta as bases conceituais para a implementação de uma gestão orientada ao cliente nas empresas. Escrita de forma objetiva, ilustrada com casos e atividades propostas, esta obra leva o leitor a um aprendizado rápido e dinâmico sobre relacionamento e atendimento ao cliente.

Leitura indispensável para a formação de profissionais que atuam em diversas áreas, estudantes de cursos de Graduação e Pós-graduação, principalmente em Administração, Marketing, Comunicação e Gestão de Negócios, pesquisadores e todos aqueles que necessitam desenvolver seus conhecimentos com base nas novas ferramentas e estratégias de Marketing.

Leitura complementar para disciplinas da área de Marketing, como Marketing de Relacionamento, Planejamento de Marketing e Pesquisa Mercadológica.

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