Roberto Madruga

Gestão Moderna de Call Center & Telemarketing

Os 9 Gs indispensáveis para você entender, criar e revolucionar centrais de atendimento

Resumo de Gestão Moderna de Call Center e Telemarketing

Considerado o mais inovador e completo livro brasileiro, uma referência nacional, por cobrir questões fundamentais para o aprimoramento dos call centers próprios e terceirizados. A obra é fruto de 20 anos de experiência do autor Roberto Madruga, vivi dos na prática, incluindo a gerência de centrais de atendimento, implementação de novos projetos, consultoria e treinamento com resultados comprovados em empresas de sucesso.

O livro aborda os 9 Gs da gestão moderna de call center que, na ótica do autor, contribuem para você entender, criar e revolucionar as centrais de atendimento, fazendo com que as 3 partes envolvidas se beneficiem: os gestores, os fornecedores e os clientes finais, que obterão serviços superiores, com uma qualidade invejável.

Acesse aqui a versão completa deste livro