

# **ESQUEMAS DE LOS CURSOS DE SHEPARD VT**

## **Cinco maneras de generar una experiencia de servicio de atención al cliente asombrosa**

Capítulo 1. Introducción

Capítulo 2. No es el producto, es la experiencia

Capítulo 3. ¿Quién es el cliente?

Capítulo 4. Servicio de atención al cliente asombroso

Capítulo 5. Liderazgo en el servicio de atención al cliente:  
actúe como si tuviera el control

Capítulo 6. Generar confianza

Capítulo 7. Conclusión