

MARKETING DIRECTO.COM (2015). La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción - Juan Manuel Scarilli. Recuperado de: <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaccion-juan-manuel-scarilli>

Commercient. (2018). Datos del Servicio al Cliente que te sorprenderán. Recuperado de: <https://www.commercient.com/datos-de-servicio-al-cliente-que-te-sorprenderan/>

Islas, Carlos. (2014). Los 7 pecados del servicio. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=Vn8p-yDGVm4>

Customer Focus. (2015). 50 Estadísticas importantes sobre la experiencia del cliente. Parte I. Recuperado de: <http://www.customerfocus.es/50-estadisticas-importantes-experiencia-del-cliente-parte-i/>

Definición ABC Economía. (2019). Atención al Cliente. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

Forward. (2016). 10 Mandamientos de la atención al cliente. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=EkfiWMLBVjU>

EBC Academia. (2017). Inteligencia emocional en el servicio al cliente. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=J6iaaG3haUI>

ConceptoDefinición. (2019). Cliente. Recuperado de:

<https://conceptodefinicion.de/cliente/>

Sage. (2017). Por qué conocer mejor a tus clientes. Recuperado de:

<https://www.sage.com/es-es/blog/por-que-conocer-clientes/>

Coach Latinoamérica. (2019). La importancia del servicio al cliente. Recuperado de:

<https://coachlatinoamerica.com/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>

CIM. (2020). La importancia de un excelente servicio al cliente.

<http://www.ciminvestigacion.com/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente/>

Grupo Proikos. (2015). Atención y servicio al cliente. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=5xGoNUkHpZQ>

[ESAH | Estudios Superiores Abiertos de Hostelería](#). (2012). Como tratar con un cliente conflictivo: Protocolo de Hostelería | EstudiaHosteleria.com. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=TYhzoureINo>

SurveyMonkey. (2020). 6 Claves para desarrollar las habilidades de tu equipo de atención al cliente. Recuperado de: <https://es.surveymonkey.com/mp/6-keys-improving-teams-customer-service-skills/>

PAC Lotería de Santa Fe (2014). La importancia del personal de atención a clientes. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=Xa9yXFKWH4w>

Club de la excelencia del servicio al cliente. (2018). Atención al cliente – películas con mensaje. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=y7dLdy6rKbk>

Sumi Ideas por Sakuraptor. (2019). El abc de la atención a clientes. Recuperado de:

<https://sumieideas.com/blog/el-abc-de-la-atencion-a-clientes/>

Claro Perú. (2013). El ABC del servicio al cliente. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=uBaORDDIhWl>

INSIGNIA. (2017). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Recuperado de:

<https://blog.elinsignia.com/2017/10/31/importancia-de-la-calidad-del-servicio-al-cliente/>

TEDx Talks.(2018). La importancia del buen servicio. Patricia Tintori TEDxNaguanagua. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=ZdskuZHVA9w>

El Mundo de la calidad. ¿Qué es cultura? Recuperado de:

<https://elmundodelacalidad.wordpress.com/cultura-de-calidad/>

Lifeder.com Cultura de calidad: características, desarrollo y ejemplo. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/cultura-de-calidad/>

Centeno, L. (2018). Cultura organizacional de calidad. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=6wquzhuz398>

BS, A. (2018). Un ejemplo de calidad mundial. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=PvqV76t3-og&t=143s>

Bien Pensado. (2018). Como crear una cultura centrada en el cliente. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=TiG4ztv071I>

Huerta, I. (2017). Beneficios de una buena atención al cliente. Recuperado de: <http://www.nube.villanett.com/2017/09/26/beneficios-una-buena-atencion-al-cliente/>

Performia, Colombia. (2016). La Carreta. ¿A quién tienes en tu equipo? Versión HD. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=p4MMuesosel>

Userlike, P. (2018). Cómo tratar con clientes enojados. 4 consejos de psicología. Recuperado de: <https://www.userlike.com/es/blog/clientes-enojados>

Motivarte Perú.(2016). ¿Cómo tranquilizar a clientes molestos? Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=2ibRINJnI00>

ICORP. (2019). Resolución de conflictos con clientes. Recuperado de:
<http://www.icorp.com.mx/blog/resolucion-de-conflictos-con-clientes/>

Películas Mel. Calmando al cliente enojado. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=8Dj-00mdwVA>

Izquierdo, Robin. (2017). Consecuencias de una mala atención al cliente.
Recuperado de: <https://integriaims.com/mala-atencion-al-cliente/>

Eropreven. (2020). 5 consecuencias de trabajar en un mal clima laboral.
Recuperado de: <https://www.euopreven.es/noticia.php?noticia=742-consecuencias-trabajar-mal-clima-laboral->

Izquierdo, Robin. (2017). Consecuencias de una mala atención al cliente.
Recuperado de: <https://integriaims.com/mala-atencion-al-cliente/>

Eropreven. (2020). 5 consecuencias de trabajar en un mal clima laboral.
Recuperado de: <https://www.euopreven.es/noticia.php?noticia=742-consecuencias-trabajar-mal-clima-laboral->

Gestiona Fácil. (2019). ¿Por qué empoderar a tu equipo de trabajo?

Recuperado de: <https://www.gestionar-facil.com/empoderar/>

Carvajal, L. (2017). 4 Trucos de empoderar equipos de trabajo. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=ubLBr33mOTE>

ISO TOOLS EXCELLENCE. Satisfacción de clientes.

Recuperado de: <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/satisfaccion-de-clientes/>

Viñuela, A. (2017). No se venden coches. Satisfacción del cliente. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=olCqP_lhtQY

Global Standars. (2017). Cómo medir la satisfacción del cliente ISO 9001

Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=Br1CFp5TRPQ>

Merca 2.0 .(2015). ¿Qué es el valor agregado y cómo lo usan las empresas? Recuperado de: <https://www.merca20.com/que-es-valor-agregado-y-como-lo-usan-las-empresas/>

Català, J. Ideas Empresa. (2019). Cómo agregar valor a tus productos o servicios. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=IRAWoLY0oxU>

Magia Mental. (2011). Lecciones de liderazgo de Steve Jobs (Apple)

Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=NO7QFnGK3qs>

Financial Mentors. TV Español. (2018). 12 reglas para lograr el éxito en la vida y en los negocios- según Steve Jobs. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=XqCWL1iJu98>