

SATISFACER AL FUTURO

Por el Lic. Hugo Enrique Lafaye

Director de ARCOR

Indice

Diagnóstico económico actual	11
Tendencias propias de la globalización	23
Aceptar el cambio es empezar a crecer	33
Las nuevas relaciones humanas en la empresa	39
Mecanismos de adaptación del hombre en su medio de trabajo	47
El factor humano en la atención a clientes	53
Radiografía social	59
El consumidor del 2000	65
Otras tendencias	71
Modelo de evaluación de satisfacción de los clientes	79
Valoración sobre compras efectuadas	91
Valoración sobre “Material entregado”	103
Comparación con la competencia	115
Una nueva comprobación	125
El repentismo en los negocios	135
Consideraciones Generales	141