

## Top 10 dos livros de Marketing mais vendidos em 2009

|    | Título  | Autor                                | Editora        |
|----|---|--------------------------------------|----------------|
| 1  | Administração de Marketing  | Philip Kotler e Kevin Keller         | Pearson        |
| 2  | Marketing Para o Século 21 - Como Criar, Conquistar e Dominar mercados                      | Philip Kotler                        | Ediouro        |
| 3  | A Lógica do Consumo - Verdades e Mentiras Sobre Por Que Compramos                           | Martin Lindstrom                     | Nova Fronteira |
| 4  | Personal Branding - Construindo Sua Marca Pessoal   | Arthur Bender                        | Integrare      |
| 5  | Princípios de Marketing   | Philip Kotler e Gary Armstrong       | Pearson        |
| 6  | Fazer Acontecer.Com.Br  | Julio Ribeiro                        | Saraiva        |
| 7  | A Estratégia do Oceano Azul - Como Criar Novos Mercados e Tornar a Concorrência Irrelevante | W. Chan Kim                          | Elsevier       |
| 8  | A Bíblia do Marketing Digital   | Cláudio Torres                       | Novatec        |
| 9  | <b>Superdicas Para Conquistar Clientes e Para um Atendimento 5 estrelas</b>                 | Cesar Souza                          | Saraiva        |
| 10 | Visão Periférica - Como Perceber Os Indícios de sucesso ou de fracasso da sua empresa       | George S. Day e Paul J.H. Schoemaker | Bookman        |

Fonte: Mundo do Marketing, com Saraiva, Siciliano, Fnac, Cultura e Submarino.



### Superdicas Para Conquistar Clientes e Para um Atendimento 5 estrelas

Como conquistar, fidelizar e encantar seus clientes? Qual a melhor maneira de tratá-los e relacionar-se com eles? Você quer desenvolver as competências e atitudes para atendê-los de forma personalizada, sincera e inesquecível? Esse deve ser o objetivo de todos que trabalham com o público e pretendem diferenciar o atendimento, ganhando tanto na qualidade dos serviços prestados quanto no aumento das chances de subir na vida profissional.

Baseadas em situações reais, estas sessenta dicas elaboradas por César Souza, o criador do conceito da Clientividade, oferecem o passo a passo necessário para você colocar o cliente no único lugar que interessa: o centro de suas atenções profissionais. Seja qual for a sua área de atuação, aprenda a desenvolver um Atendimento 5 Estrelas no ciclo completo da relação com o cliente: antes, durante, depois e sempre.