

1.- Un reto importante de la empresa es mantener estimulados a sus empleados. ¿Cómo podría aplicar las habilidades técnicas, conceptuales y de trato personal para mantener un entorno en el que se aliente la innovación y el profesionalismo?

Al especializarse en una cosa y descubrir su nicho de mercado, atacan a la problemática del momento innovando.

2.- Qué funciones administrativas cumple el dueño, cuando:

a) hace una presentación a sus posibles clientes

b) estudia la viabilidad de abrir el abanico de sus servicios

c) encauza a los empleados en el compromiso de la empresa con los clientes

3.- Qué comentarios tiene sobre el énfasis de la empresa en el servicio al cliente? ¿Cómo debería apoyar la empresa a sus empleados para que sirvan a los clientes y sean innovadores?

El customer happiness es un modo de atención al cliente que se enfoca en tenerlos felices, y esto se logra teniendo empleados felices teniendo un área laboral donde impulse la creatividad y la innovación.