

Sumário

A Relevância da Gramática e das Técnicas de Redação e Oratória para o Aprimoramento da Comunicação com os Clientes	1
<i>Maria de Fátima Queijo</i>	
As Competências Necessárias para Conquista e Fidelização de Clientes	29
<i>Marisa Olivieri</i>	
<i>Fátima Abud</i>	
A Importância da Ética da Convivência no Relacionamento com Clientes.....	53
<i>Anderson Costa de Souza</i>	
Mindfulness no mundo corporativo.....	79
<i>Renata Luciane Megale Soares</i>	
Código do Consumidor para Consumidores	97
<i>Evandro Zuliani</i>	
Políticas e Governança Formal e Informal dos Relacionamentos	115
<i>Claudio Cardoso</i>	
Ouvidorias Públicas e Corporativas.....	131
<i>Maria Lumena Balaben Sampaio</i>	

**A Importância da Gestão com Mídias Sociais e
Imprensa no Relacionamento com Clientes 155**

Angela Crespo

**A Jornada do Consumidor: a importância da governança
de relacionamento para a fidelização de clientes 177**

Fábio Lopes Soares