

RESUMEN

De acuerdo al relevamiento de datos que realizamos mediante las entrevistas no estructuradas al vicepresidente de la empresa, Dr. Rafael G. Montironi y la observación directa, pudimos elaborar un prediagnóstico que nos sirvió de base para detectar necesidades en relación al servicio al cliente. La actividad de la empresa consiste en prestar servicios antes, durante y después de la venta.