

David Clutterbuck
Desmond Dearlove

Cómo aumentar el Prestigio



Marketing de
la Función
Recursos Humanos



EDICIONES GESTIÓN 2000, S.A.



Cómo aumentar el Prestigio

Marketing de la Función

Recursos Humanos

David Clutterbuck - Desmond Dearlove

Los departamentos de Recursos Humanos saben que proporcionan un servicio vital a sus clientes internos. Entonces, ¿porqué, con frecuencia, no tienen suficiente influencia y credibilidad?

En gran manera -sugieren David Clutterbuck y Desmond Dearlove en este estimulante manual-, porque descuidan sus habilidades básicas de marketing. Los directivos de Recursos Humanos pueden transformar rápidamente el modo en que se les percibe y considera, si segmentan a sus "clientes base", desarrollan las "cuentas clave", solicitan y responden al "feedback", crean una marca de RH y comunican constantemente los mensajes clave. Comprometerse con la calidad y la atención al cliente no es un extra opcional, sino una clara evidencia del profesionalismo de los RH. Este libro puede ser de gran ayuda para conseguir la transformación deseada.

David Clutterbuck, co-fundador y presidente del ITEM Group, empresa de comunicación empresarial, es escritor y conferenciante de temas de dirección internacional. Sus anteriores libros sobre dirección y gestión incluyen *Everyone Needs a Mentor*, *The Winning Streak*, *The Marketing Edge* y *The Decline and Rise of British Industry*.

Desmond Dearlove, es periodista especializado en economía y empresa. Antiguo director de publicaciones en Europa del Boletín Tom Peters *On Achieving Excellence*, es director de publicaciones en el ITEM Group y escribe con regularidad para *The Times*.

ISBN 84-8088-068-6



9 788480 880688

EDICIONES GESTIÓN 2000, S.A.

Comte d'Urgell, 151, ent.
08036 BARCELONA
Tel. (93) 451 27 20 • Fax (93) 451 33 81

AEDIPE

Moreto, 10
28014 MADRID
Tel. (91) 420 06 12

AS
Library Visual - Madrid, Spain