

Contenido



Universidad Nacional de Entre Ríos
Facultad de Ingeniería

Nº 1530

	<i>Págs.</i>
PROLOGO	xi
AGRADECIMIENTOS	xv
PARTE PRIMERA—CALIDAD DE SERVICIO: EL DESAFIO INDISPENSABLE	1
1 EL IMPERATIVO DE LA CALIDAD DE SERVICIO	3
Servicio es lo que usted vende	4
La calidad de servicio es una estrategia de beneficios comprobada	6
Calidad de servicio y mercado	14
Vender es sólo la mitad de la historia	15
La calidad de servicio es un camino por recorrer	19
Notas	20
2 VERDADERA CALIDAD DE SERVICIO. LOS CINCO INDISPENSABLES ..	23
¿Qué es el servicio?	25
¿Qué es la calidad de servicio?	26
Algunas conclusiones sobre la calidad de servicio	34
Cerrar el desajuste del servicio	36
Notas	36
3 ¿QUE OBSTACULIZA LA CALIDAD DE SERVICIO?	39
Desajuste 1: La diferencia entre lo que quieren los clientes y lo que la dirección cree que quieren	40
Desajuste 2: La diferencia entre lo que la dirección cree que el cliente desea y lo que pide que ofrezca la organización	43
Desajuste 3: La diferencia entre los planes de servicio y el nivel de servicio realmente ofrecido	46
Desajuste 4: La diferencia entre el servicio ofrecido y las comunicaciones externas sobre el servicio	55
Acabar con los desajustes 1 a 4	56
Notas	57

	<i>Págs.</i>
4 LECCIONES DE SERVICIO DE OTRAS INDUSTRIAS	59
La casa Randall: prosperando con los cambios	60
Crate & Barrel: aspirando a ser los mejores, no los más grandes	63
Southwest Airlines: la familia que vuela unida	68
El Hotel Park Hyatt: los empleados marcan la diferencia	72
Acabar con los desajustes	77
Notas	78
5 LIDERAZGO DE SERVICIO: LA FUERZA DE EMPUJE	81
Sólo el liderazgo proporciona la oportunidad de un cambio cultural	82
Características del liderazgo en el servicio	83
La «caja de herramientas» de los líderes de servicio	89
Convertir a los escépticos	96
Realizar un compromiso personal	98
Notas	99
PARTE SEGUNDA—CALIDAD DE SERVICIO: MAS ALLA DEL COMPROMISO	101
6 ESTABLECER LA AGENDA DE LA CALIDAD DE SERVICIO	103
Tomando medidas: el viaje empieza	105
La investigación ofrece dosis de realidad	105
Establecer normas de servicio	117
Crear «faros para el cambio»	119
El papel de dirección de los comienzos	120
Notas	121
7 RECURSOS DE ORDENACION PARA LA REALIZACION DEL SERVICIO	123
El guía de servicio	124
Organización para la calidad de servicio	127
Contratar personal para la calidad	131
Autorización para la calidad	134
Pesadilla en Florida Sur: la historia de Lotty Carlin	136
Piense en Alta Tecnología. No sólo en un fuerte contacto	137
La calidad de servicio es una cuestión de diseño	139
Notas	141
8 PREPARAR A LA GENTE PARA SERVIR MEJOR	143
El papel de desarrollo de habilidades y conocimientos en la determinación de los valores organizativos	144
¿Existe un problema de desarrollo de habilidades y conocimiento?	146
¿Qué necesita la gente saber realmente?	147
¿Qué ocurre cuando las luces se apagan en las clases?	155
Utilización de diversos enfoques	156
¿Deberían las instituciones producir o comprar?	158
Evaluación del desarrollo de habilidades y conocimientos	159
Sacar el mejor partido de la inversión educativa y de formación práctica	160
Notas	161

	<i>Págs.</i>
9 REFORZAMIENTO DE UN SERVICIO DE GRAN CALIDAD	163
Establecer y comunicar las normas de servicio	165
Medición del rendimiento del servicio	167
Premios a la excelencia del servicio	173
Apoyar la cultura de servicio	180
Notas	182
10 CALIDAD DE SERVICIO: UN CAMINO PARA RECORRER, NO UN DESTINO	183
Una respuesta al consejo sobre la competencia financiera	186
Resumiendo	187
¿Qué ocurre si el jefe es un escéptico del servicio?	194
No existen los arreglos rápidos	197
Notas	198