

INDICE

Prólogo	VII
Agradecimientos	IX
Introducción	XI
1. Calidad y Servicio: Algunas Definiciones	1
La importancia de la calidad en el servicio	1
El servicio	2
Autodiagnóstico	8
2. La Importancia de la Calidad del Servicio	9
Un cliente siempre exigente	9
La importancia de los símbolos y de la información	12
El concepto de calidad varían según las culturas	14
Autodiagnóstico	16
3. Gestión de la Calidad del Servicio	19
Dificultades de gestionar la calidad del servicio	19
Costo de la calidad y de falta de calidad	21
Un asunto de hombres y de métodos	23
Autodiagnóstico	26
4. Las Estrategias del Servicio	27
El cliente es el rey	27
Competir en los precios o en las diferencias	28
Estrategias de servicio de productos	30
Estrategias de servicio para los servicios	34
Autodiagnóstico	40
5. La Comunicación del Servicio	41
Afirmar la diferencia	41
Amoldarse a las expectativas del cliente	42
En materia de servicios, todo es comunicación	44
Motivar al personal	47
Autodiagnóstico	48
6. Normas de Calidad del Servicio	49
La norma es el resultado esperado por el cliente	49
La norma debe ser ponderable	51
Formar al personal en las normas de calidad	54
Prestar un servicio orientado al cliente	55
Autodiagnóstico	64
7. Caza de Errores: a la Conquista del Cero Defectos	65
Hacerlo bien a la primera	65
Una caza implacable de errores	69
Autodiagnóstico	76
8. Medir la Satisfacción del Cliente	77
Las encuestas de satisfacción	78
Las cartas de reclamación: Una fuente de beneficios	80
La opinión ajena	83
Autodiagnóstico	85
9. Sin Suerte	87
Autodiagnóstico	94
10. Cómo Lanzar un Programa de Calidad de Servicio	95

El diagnóstico: Un punto de partida insoslayable	96
A la búsqueda del cero defectos	97
Reconsideración del servicio prestado	100
Un tronco común de excelencia para varias ramas de servicio	102
Bibliografía	104