

INDICE

Agradecimientos	XIII
Prólogo	XV
1. El Servicio	1
La importancia actual del servicio	2
Un servicio inferior	5
Un servicio superior	7
Definición de <<calitividad>>	12
Puntos clave	15
Bibliografía	16
2. La Inversión en la Satisfacción de los Clientes	19
Supervisión	21
Formación y motivación de los empleados	23
El papel de las normas altas y de la verificación	25
Grupos de apoyo de los directivos	30
La gente dedicada al servicio	33
Puntos clave	34
Bibliografía	36
3. Vamos a Concentrarnos en el Cliente	37
Las cifras nos cuentan los hechos	39
Actitud impulsada por el mercado	40
Orientación al servicio	42
Investigación de clientes	44
Tecnología adecuada	46
Puntos clave	48
Bibliografía	49
4. Formalidad	51
Satisfacción garantizada	52
Conocimientos personales	54
Es la gente, no la tecnología	55
La utilización inteligencia de la tecnología	57
Gestión operativa	58
Comentarios de los clientes	59
Puntos clave	60
Bibliografía	61
5. Capacidad de Respuesta	63
Conozcamos nuestro negocio	65
Cómo desarrollar una perspectiva del cliente	66
Normas e implantación	69
Especialización y sencillez	72
Puntos clave	74
Bibliografía	76
6. Exclusividad	77
¿Qué quieren los clientes?	78
Convencionalismo	79
Cómo valorar lo distintivo	83
Cómo definir la individualidad	84
Cómo hacer que una empresa sea única	86

Puntos clave	87
Bibliografía	88
7. Evolución del Servicio	89
Encuestas a los clientes	90
Encuestas de autoevaluación	93
Cómo establecer criterios de rendimiento	94
Cómo mejorar la productividad en las ventas	96
Control del proceso	98
Contabilidad	99
¿Merece la pena todo esto?	99
Componentes de la evaluación	100
Puntos clave	102
Bibliografía	104
8. Normas	105
Definición del servicio	105
Criterios para establecer las normas	107
Comentarios sobre los sistemas	108
Consideraciones humanas	110
Cómo establecer las normas	112
Cómo medir y supervisar el rendimiento	115
Acción correctora y mejoras del trabajo	117
Puntos clave	119
Bibliografía	120
9. Formación para el Servicio	121
Formación del potencial	122
Filosofía inteligente	124
Formación inteligente	125
Perspectivas de la formación	126
Selección y orientación	128
Cómo mejorar las capacidades	129
Cómo formar la actitud correcta	131
Puntos clave	134
Bibliografía	135
10. Incentivos y Recompensas	137
Recompensas importantes	138
Reacciones y comentarios	142
Preparación	143
Incentivos y comentarios	149
Ayudas a los empleados	150
Participación en beneficios	151
Reconocimiento, premios y otros incentivos	153
Puntos clave	155
Bibliografía	157
11. Descentralización	159
Proyectos, círculos y equipos	160
Autonomía responsable	161
Descentralización por QWL	166
Cómo cambiar el comportamiento de la gente	167

Implicación del empleado	168
Comunicación	169
Puntos clave	172
Bibliografía	174
12. Principios de la Calidad de Servicio	175
Principio 1. Visión directa	176
Principio 2. Desarrollo de un hueco estratégico	178
Principio 3. La alta dirección debe mostrar su apoyo	179
Principio 4. Comprenda su negocio	180
Principio 5. Aplicación de fundamentos operativos	182
Principio 6. Comprender, respetar y supervisar al cliente	184
Principio 7. Utilización de la tecnología adecuada	187
Principio 8. La necesidad de innovaciones	188
Principio 9. Contratar a la gente adecuada	190
Principio 10. Proporcionar formación especializada	191
Principio 11. Establecer normas, medir el rendimiento y actuar	192
Principio 12. Establecer incentivos	193
Puntos clave	194
Bibliografía	196
Índice	197