

---

# Contenido

<i>Prólogo</i> .....	vii
<i>Agradecimientos</i> .....	ix
<i>Introducción</i> .....	xi
<b>1. Calidad y servicio: algunas definiciones</b> .....	<b>1</b>
La importancia de la calidad en el servicio .....	1
El servicio .....	2
Autodiagnóstico .....	8
<b>2. La importancia de la calidad del servicio</b> .....	<b>9</b>
Un cliente siempre exigente .....	9
La importancia de los símbolos y de la información .....	12
El concepto de calidad varía según las culturas .....	14
Autodiagnóstico .....	16
<b>3. Gestión de la calidad del servicio</b> .....	<b>19</b>
Dificultades de gestionar la calidad del servicio .....	19
Costo de la calidad y de la falta de calidad .....	21
Un asunto de hombres y de métodos .....	23
Autodiagnóstico .....	26
<b>4. Las estrategias del servicio</b> .....	<b>27</b>
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
<b>5. La comunicación del servicio .....</b>	<b>41</b>
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
<b>6. Normas de calidad del servicio .....</b>	<b>49</b>
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
<b>7. Caza de errores: a la conquista del cero defectos .....</b>	<b>65</b>
Hacerlo bien a la primera .....	65
Una caza implacable de errores .....	69
Autodiagnóstico .....	76
<b>8. Medir la satisfacción del cliente .....</b>	<b>77</b>
Las encuestas de satisfacción .....	78
Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios .....	80
La opinión ajena .....	83
Autodiagnóstico .....	85
<b>9. Sin suerte .....</b>	<b>87</b>
Autodiagnóstico .....	94
<b>10. Cómo lanzar un programa de calidad de servicio .....</b>	<b>95</b>
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
<i>Bibliografía .....</i>	104