

CONTENIDO

Prólogo a la edición española	vii
Prólogo	ix
Agradecimientos	xiii
Introducción	xv
1. La cultura corporativa es esencial	1
Introducción	1
Cómo contribuye la cultura corporativa a la calidad del servicio ...	2
Cómo desarrollar una cultura corporativa que fomente el servicio al cliente	18
2. Poder de liderazgo	24
Introducción	24
Los líderes	25
Cómo ser un líder de servicios	34
3. Comunicarse interna y externamente	38
Introducción	38
Comunicadores con éxito	38
Cómo usar la comunicación para reforzar el servicio de calidad	51
4. La estrategia de servicio: la creación de diferencias habilidosas.	61
Introducción	61
Estrategias en acción	64
Cómo desarrollar una estrategia	81
5. Sacar partido a la tecnología	89
Introducción	89
La utilización de la informática	89
Cómo desarrollar la informática para mejorar la satisfacción del cliente	101

6. Medir y controlar	106
Introducción	106
Sistemas de medición	106
Claves para el éxito en la utilización de un proceso de mejoras de servicio	120
7. Los mandos intermedios: la piedra angular de la estructura corporativa	126
Introducción	126
La función de los mandos intermedios	126
Lo que distingue a los mandos intermedios de las compañías punteras en calidad de servicio de los demás mandos intermedios ...	129
Cómo transformar a los mandos intermedios en líderes de calidad.	144
8. Seleccionar adecuadamente, dar buena formación	153
Introducción	153
Formación y selección	153
Cómo tener un aprendizaje organizativo eficaz	166
<i>Conclusión</i>	<i>170</i>
<i>Veinticinco ejemplos de gestión de la satisfacción total del cliente en acción</i>	
ABB 178; American Express 184; Anacomp 192; British Airways 198; Ciba-Geigy Tinturas y Productos Químicos 204; Citicorp 211; Club Med 220; Damart 224; Europ Assitance 231; Hippopotamus 235; Hotel Vier Jahreszeiten 241; IKEA 245; London International Group 252; Marks & Spencer 256; Mercury Communications 262; Migros 270; Movenpick 275; National Westminster Bank 284; Nestlé 292; OK Service 300; Saab 305; Sainsbury's 310; Tetra Pak 319; TNT 324; 3M 331.	
<i>Indice</i>	<i>337</i>