
Contenido

| | |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Prólogo</i> | vii |
| <i>Agradecimientos</i> | ix |
| <i>Introducción</i> | 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 varía 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 la 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 |
| <i>Bibliografía</i> | 104 |