

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
INTRODUCCIÓN	3
PRIMERA PARTE	7
COMPRADOR, CLIENTE, SERVICIO Y CALIDAD TOTAL	9
LAS EMPRESAS DE NEGOCIOS ESTÁN PARA HACER DINERO	9
¡EL POBRE USUARIO! Y HAY MAL SERVICIO Y MAL SERVICIO	11
LA GENTE COMPRA “FUNCIONES”, NO “PRODUCTOS”	14
¡PERO HAY COMPRADORES DE TANTOS TIPOS! LOS PECES, LOS MEANDROS Y LOS SEGMENTOS: EL ERROR KANTIANO	18
LOS HOMBRES SON PECES CURIOSOS. LA ELECCIÓN Y EL REFLUJO	23
CUANDO EL COMPRADOR SE HACE CLIENTE. EL SERVICIO Y LA CALIDAD	26
PERO, EL CLIENTE ESTÁ TAN LEJOS. EL MAPPING DE CONTACTOS	30
RESUMEN DE LA PRIMERA PARTE	33
SEGUNDA PARTE	37
UN NUEVO MODO DE DIRIGIR	39
LA ORGANIZACIÓN SE VE DISTINTA	39
HAY QUE “REPENSAR” LA GENTE	42
LA CALIDAD (SERVICIO)... ¡SON PROCESOS!	44
✓ LA CALIDAD SE HACE	47

LIMITAR EL NÚMERO DE CLIENTES. EL LÍMITE AL CRECIMIENTO	49
LA PRODUCTIVIDAD, LA OPERACIÓN Y EL SERVICIO. LA PLANTA FLEXIBLE. CICLOS DE FORRESTER.	54
LA PRODUCTIVIDAD DEL "CAVIAR" EL DESMARKETING, EL NUEVO "COSTEO" Y OTRAS COSAS	58
RESUMEN DE LA SEGUNDA PARTE	63
TERCERA PARTE	65
CALIDAD (SERVICIO), PROCESOS Y AUTOCONTROL. EL PROBLEMA DEL LIDERAZGO	67
EL ESQUEMA ES MUY SENCILLO, PERO...	67
LOS GRUPOS DE TRABAJO, EL LIDERAZGO Y EL SENTIDO DE EQUIPO	70
LA AUDITORÍA DE CLIENTES EXTERNOS	79
CALIDAD HORIZONTAL, CALIDAD VERTICAL Y PROCESOS	83
FUENTES DE CALIDAD PERMANENTE	87
CALIDAD PERMANENTE Y REVISIÓN DE PROCESOS	89
CALIDAD DE PROVEEDORES. JUSTO A TIEMPO Y OTRAS COSAS	93
"JUSTO A TIEMPO": UN PROCESO DE CALIDAD	95
CLIENTE/PROVEEDOR INTERNO: BASE DE LA CALIDAD TOTAL	99
RELACIÓN CLIENTE-PROVEEDOR INTERNO: IMPLEMENTACIÓN	102
NUESTRO PROGRAMA DE CAMBIO	107
CUARTA PARTE	113
¿EMPRESAS DE SERVICIO O SERVICIO PARA TODO TIPO DE EMPRESAS?	115
LA ERA DEL SERVICIO	115
NOTAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO PURO	117

ALGUNAS INDICACIONES PARA ESTAS EMPRESAS	119
TERMÓMETROS Y TERMÓMETROS	124
LAS GARANTÍAS	125
LA HOLGURA	129
LAS FRANQUICIAS	131
EL PROGRAMA DE DETALLES INESPERADOS	136
QUINTA PARTE	139
DIRECCIÓN EN LOS NOVENTA AL FILO DEL CAMBIO DE SIGLO	141
CINCUENTA AÑOS DE EVOLUCIÓN	141
LA PRODUCTIVIDAD Y LA PLANTA SATURADA	144
LA CALIDAD Y LA PLANTA ENFOCADA	146
LA FLEXIBILIDAD	148
EL FUTBOL TOTAL	150
SEXTA PARTE	157
DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE CALIDAD Y SERVICIO	159
LOS TIEMPOS	159
LOS PASOS A DAR	160
EL PROGRAMA GENERAL	165
COMENTARIOS AL PROGRAMA	168
SINDICATURA DE AEROMÉXICO	175
SINDICATURA DE AEROMÉXICO	177
UN POCO DE HISTORIA	177
EL PERSONAL, LOS PROCESOS Y ALGUNAS COSAS MÁS	180
LA EJECUCIÓN DE LA QUIEBRA	181
NACE LA SINDICATURA	182
RESULTADOS PRELIMINARES	184
EL CAMBIO A SERVICIO	187

LA CREACIÓN DE LA NUEVA AEROLÍNEA	189
JULIO 1989	192
MATERIALES, EQUIPOS Y TÉCNICAS AUTOMOTRICES (META)	197
MATERIALES, EQUIPOS Y TÉCNICAS AUTOMOTRICES (META)	199
ANTECEDENTES Y NACIMIENTO DE META	200
EL INICIO DE UNA ALIANZA	200
LOS PRIMEROS PASOS	202
META I. INICIO DE LA OPERACIÓN	203
JUSTO A TIEMPO Y SU DESARROLLO EN META	204
META II: NUESTROS PRODUCTOS EN LAS LÍNEAS DE MONTAJE NORTEAMERICANAS. JUSTO A TIEMPO A 1500 MILLAS DE DISTANCIA	204
META III: GANANDO MERCADO Y UBICÁNDOSE DONDE LOS CLIENTES LA NECESITAN	205
CALIDAD META	206
PLANEACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	207
LA OPERACIÓN EN META	208
LA GERENCIA DE PERSONAL	210
COSTOS	212
BIBLIOGRAFÍA	215
SELECCIÓN DE PUBLICACIONES DE INTERÉS SOBRE CALIDAD O SERVICIO	217
ÍNDICE	221