

CONTENIDO

| | | |
|-------------|--|-----|
| | Nota del autor | IX |
| Capítulo 1 | Un marco para el servicio extraordinario | 1 |
| Capítulo 2 | Cultivar el liderazgo en servicio | 8 |
| Capítulo 3 | Construir un sistema de informacion sobre la calidad del servicio | 37 |
| Capítulo 4 | Crear una estrategia de servicio | 72 |
| Capítulo 5 | Comprometerse con los principios del servicio extraordinario | 92 |
| Capítulo 6 | Organizarse para prestar un servicio extraordinario | 142 |
| Capítulo 7 | Abrazar la tecnología | 170 |
| Capítulo 8 | Competir por talento | 196 |
| Capítulo 9 | Desarrollar destrezas y conocimientos para servir | 221 |
| Capítulo 10 | Facultar a los empleados para servir | 246 |
| Capítulo 11 | Desarrollar el trabajo en equipo | 265 |
| Capítulo 12 | Evaluar el desempeño, recompensar la excelencia | 286 |
| Capítulo 13 | El arte del servicio extraordinario | 312 |
| | Notas | 317 |
| | Reconocimientos | 331 |