

INDICE

Parte A

- ¿Qué es Calidad en Servicios? 11
- La Importancia creciente de la Calidad en Servicios.. 17
- ¿Bienes o Servicios? 23
- Implantar la Calidad en Servicios: ¡qué fácil! 29

Parte B

- Servicios al cuadrado 33
- El ciclo del servicio 55
- El ciclo del tiempo de servicio 67
- El ciclo de mejoramiento de la Calidad del Servicio... 75
- Midiendo la Calidad del Servicio 85
- Creación de un sistema de indicadores de Calidad en Servicios 99
- El *Benchmarking* en Servicios..... 99
- La Calidad en Servicios: ¿Evolución o Ebullición? 105

Parte C

- Oyendo la voz del Cliente 117
- La ventana del Cliente 137

Parte D

- El Diagnóstico de la Calidad en Servicios:
 La *Quality Vision*..... 145
- A fin de cuentas, ¿para qué sirve esto? 153
- ¡Me gustó! ¡Qué barato! 161
- Las apariencias no engañan 169
- ¡Siempre listos! 175
- Seguro que se murió de viejo 183
- ¡Eh, usted! 191
- *The Magic Touch* 199
- Una carrera en pos del perjuicio 205

¿Por qué nuestra calidad en servicios no es mejor	
• Finalmente, ¿quién es el Cliente?	215
• ¿Empresa orientada al Cliente o al Gerente?	221
• Todo el mundo es incompetente, inclusive la línea de frente.....	229
• Promesas, promesas	239

Parte E

• Desmotivacion de las personas frente a la calidad en Servicios	249
• El difícil cambio	261
• El profesor	271
• La meta	279
• Los siete pecados capitales — y sus tres más	289

Parte F

• Aprende con los triunfadores.....	297
• Glosario	319