

Librería  
**Bonilla y Asociados**  
desde 1950



**Título:**

**Autor:**

**Precio:** \$243.00

**Editorial:**

**Año:** 2009

**Tema:**

**Edición:** 1ª

**Sinopsis**

**ISBN:** 9789876150576

El servicio es hoy un desafío al que se deben enfrentar numerosas empresas, y que no siempre resulta en la creación de valor; es decir, en la construcción de una percepción favorable al intercambio producido entre empresa y cliente.

Este libro propone ser una guía para iniciar el camino de "un buen servicio" En organizaciones que fundamentalmente se desenvuelven dentro del un contexto latinoamericano: con gerentes que aprenden en la toma de decisiones, con personas que viven en entornos donde el concepto de servicio es algo todavía nuevo, si bien han pasado una vida recibiendo y entregando servicio, en muchos casos, de excelente calidad.

Este libro consta de cuatro partes, como una brújula que intenta guiar al viajero, dando un sentido a cada decisión tomada en un contexto de cambio. Tiene varias dimensiones, cada una puede ser abordada siguiendo la correlación de los capítulos o sencillamente tomando la dirección que resulte más conveniente desde el propio interés y experiencia.

Cuatro partes, cuatro capítulos, cuatro puntos cardinales, cada uno de los cuales nos guiará hacia la construcción del servicio.