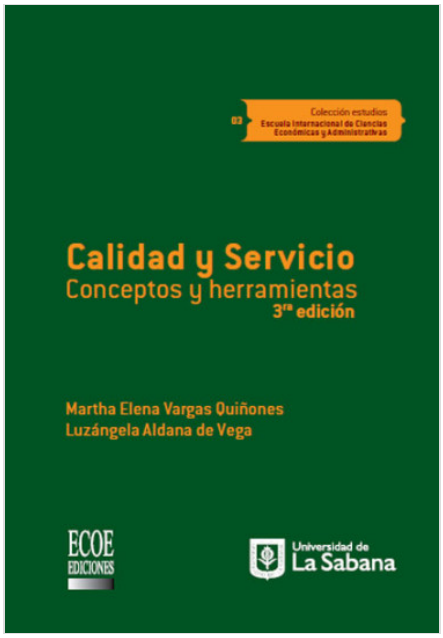
Calidad y servicio. Conceptos y herramientas (Tercera edición)

Autores

Martha Elena Vargas Quiñones, Luzángela Aldana de Vega

Sinopsis

El servicio y la calidad son hoy factores diferenciadores de organizaciones que asumen su éxito desde la perspectiva de los clientes y referentes para elevar sus niveles de competitividad. Esta obra ofrece al lector una orientación teórica y práctica que ayudará a las organizaciones, instituciones y empresas a diseñar, implementar y evaluar los procesos de calidad y servicio. Además, proporciona un capítulo de talleres que sirve de guía para la aplicación del texto.



MV

Sobre el autor

Martha Elena Vargas Quiñones

LD

Luzángela Aldana de Vega

Impreso

Año de publicación: 2014

Presentación: Tapa blanda o Bolsillo

Tamaño: 24 x 17 cm

Número absoluto de páginas: 366 Páginas

ISBN13: 9789587710847

$54.000 COP

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen

E-Book

Año de publicación: 2014

Presentación: EPUB (Digital: descarga)

Tamaño: 2618591 Bytes

Número de páginas de la versión impresa: 362 Páginas

Número de páginas con contenido: 362 Páginas

ISBN13: 9789586489577

$35 BRL



Palabras clave

Marketing; Clientes; Ventas; Servicios; Manual; Herramientas; Calidad; Control de calidad; Auditoría; Competitividad

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen