La disciplina del servicio

Autor

Lucio Lescano Duncan

Sinopsis

El enfoque de servicio es, en esta era global, una estrategia clave para desarrollar la ventaja competitiva y lograr la diferenciación entre las organizaciones de clase mundial. Desde que el profesor T. Levitt advirtiera a inicios de los 70 la relevancia de los intangibles en todo tipo de organizaciones hemos sido testigos del auge observado por el servicio como una orientación relevante en diversos sectores. Tom Peters y R. Waterman en sus impactantes obras de los 80, también apostaron por el servicio al cliente como un camino esencial para competir y distinguirse. Charles Garfield ya en los 90 afirmaba que la calidad del servicio de las empresas era uno de los factores decisivos del éxito o del fracaso. A partir del nuevo milenio, importantes investigadores como Lovelock, Berry, Parasuraman, Schneider, Bitner, Rust, Zeithmal, entre otros, han contribuido enormemente con el desarrollo del campo de los servicios, reafirmando así su importancia para el mundo de los negocios y para las organizaciones en general.

LL

Sobre el autor

Lucio Lescano Duncan



IBD

Año de publicación: 2014

Presentación: Tapa blanda o Bolsillo

Tamaño: 21 x 14 cm

Número de páginas del contenido principal: 284 Páginas

ISBN13: 9789587622126

Palabras clave

La disciplina del servicio; Cultura orientada al cliente; Ventas; Mercadeo; 9789587622126; Lucio lescano duncan

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

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