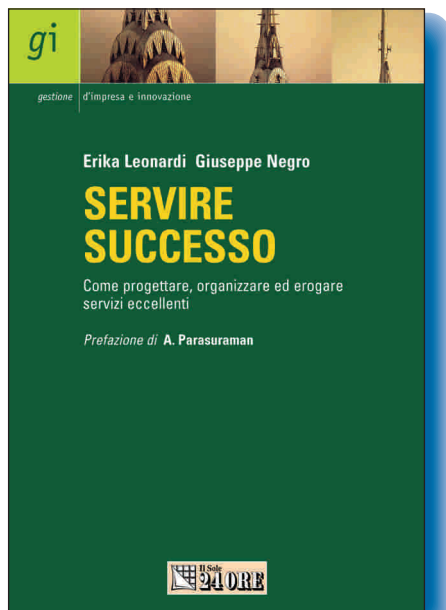


## GESTIONE D'IMPRESA E INNOVAZIONE



## Specifiche tecniche

**Pagine:** 384

**Prezzo:** € 34,00

**Codice:** 22390

**ISBN:** 88-8363-390-3

**Formato:** 17x24

**Confezione:** brossura

## SERVIRE SUCCESSO

**Come progettare, organizzare ed erogare servizi eccellenti**

**Erika Leonardi e Giuseppe Negro**

**Prefazione di A. Parasuraman**

## Il libro

Per le organizzazioni che operano nel mondo dei servizi è indispensabile progettare ed erogare servizi eccellenti che corrispondano o superino le aspettative dei clienti.

Considerando che il ciclo di vita dei servizi è sempre più breve, risulta sempre più importante essere padroni di nuovi strumenti in grado di generare un'innovazione continua che non solo stia al passo con le nuove esigenze, ma che addirittura le anticipi.

Il testo propone un approccio integrato degli aspetti strategici con un approfondimento degli strumenti organizzativi e creativi, arricchito da nuove tecniche per la gestione di tutti i tipi di servizio: privato, pubblico e a supporto del prodotto. *Servire successo* suggerisce una chiave di lettura fortemente innovativa: Il servizio come esperienza. Di fatto, visto che il cliente acquista prestazioni che vive, i ricordi che nascono dalla loro fruizione sono fondamentali e pensare al servizio come esperienza fa scaturire un nuovo modo di proporlo e gestirlo.

Il libro è ricco di concetti, tecniche, strumenti e applicazioni di grande valore.

## Gli autori

*Erika Leonardi*, libera professionista e consulente di direzione della Galgano & Associati, è esperta di gestione dei servizi in logica di qualità e nell'applicazione delle norme ISO 9000. Relatrice in convegni internazionali, è autrice di vari testi, fra cui *Capire la Qualità* e *Servizi di Qualità*, editi dal Sole 24 ORE.

*Giuseppe Negro*, partner della PRAXI S.p.A., è esperto in problematiche legate allo sviluppo organizzativo. Ha ricoperto ruoli di responsabilità in importanti aziende di servizi e svolge attività di consulenza di direzione presso organizzazioni di servizi ed enti pubblici. È autore di diversi testi, fra cui *Organizzare la qualità nei servizi*, *La gestione del disservizio*, *Il manager allenatore*, *Le nuove rotte organizzative negli Enti locali*, editi dal Sole 24 ORE.

