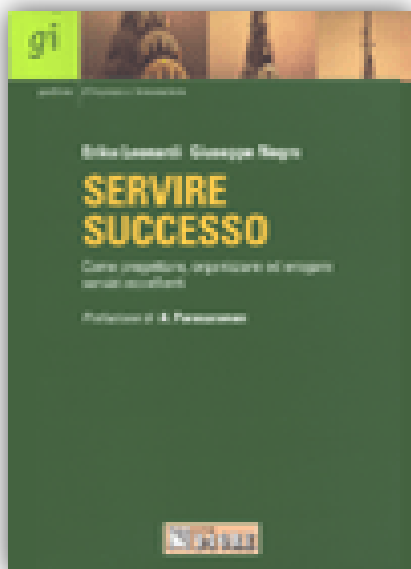


SERVIRE SUCCESSO

di **Erika Leonardi** e **Giuseppe Negro**

Il Sole 24 Ore, 2003

Collana "Impresa e innovazione"



Per le organizzazioni che operano nel mondo dei servizi è indispensabile progettare ed erogare servizi eccellenti che rispondono o superano le aspettative dei clienti. Considerando che il ciclo di vita dei servizi è sempre più breve, è fondamentale essere padroni di nuovi strumenti in grado di generare un'innovazione continua che

non solo stia al passo con le nuove esigenze, ma ne sia anche anticipatrice. "Servire successo" propone un approccio integrato degli aspetti strategici con un approfondimento degli strumenti organizzativi e creativi, arricchito da nuove tecniche e strumenti per la gestione di tutti i tipi di servizio: privato, pubblico e a supporto del prodotto. Ma non solo. Il libro introduce 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 il servizio in termini di esperienza fa scaturire un nuovo modo di proporlo e gestirlo.
