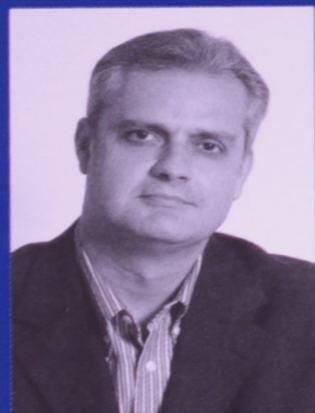


2ª Edição

A ARTE DE GERENCIAR SERVIÇOS

QUANDO O ESPÍRITO HUMANO SUPERA A CIÊNCIA NA GESTÃO

Alexandre Freire



2ª Edição

Acompanha um DVD
com coletânea inédita das
palestras de Alexandre Freire



STRONG
Educacional

Resumo de A Arte de Gerenciar Serviços

Prestar serviços é uma arte. É o segredo do sucesso de qualquer empresa e este livro mostra que serviços é a arte do detalhe pois são eles que impressionam atraem e mantêm o cliente.

Por isso A Arte de Gerenciar Serviços é uma leitura dedicada para aqueles que desejam se atualizar e descobrir os pontos fundamentais e as diferenças entre a gestão de serviços e a de produtos.

Nele o autor utiliza exemplos e resultados corporativos reais apresentando os dois pilares de uma empresa de serviços: pessoas e processos exemplificando-os com personagens e situações da realidade baseados nas necessidades dos clientes e sua satisfação.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)