Robert Johnston
Graham Clark

Administração de Operações de Serviço

atlas

Resumo de Administração de Operações de Serviços

A qualidade da prestação do serviço é o teste decisivo da habilidade de uma organização para reunir uma estratégia efetiva, motivar seus funcionários e administrar seus recursos. O foco-chave deste livro está na maneira como as organizações prestam serviço e nas decisões de operações que os gerentes enfrentam ao gerenciar seus recursos e prestar serviço a seus clientes.

O livro focaliza a gama de atividades do setor de serviços, que envolve muitos tipos de organizações, como o setor público, o s serviços voluntários, os serviços de transporte de massa, os serviços profissionais, os varejistas, os serviços de Internet, de turismo e de hospitalidade.

A obra contém idéias e informações mais recentes, cobrindo, em particular, o serviço de c lasse mundial, a administração de desempenho, o conceito de serviço, a recuperação de serviço, a garantia, a satisfação e os processos de serviço.

Entre suas características, destacam-se a apresentação de checklist na conclusão de cada capítulo, questões para os gerentes, questões para discussão e leitura complementar e estudos de casos.

Acesse aqui a versão completa deste livro