

HENRIQUE LUIZ CORRÊA
IRINEU GUSTAVO NOGUEIRA GIANESI

Administração estratégica de serviços

Operações para a experiência
e satisfação do cliente

2ª EDIÇÃO



Resumo de Administração Estratégica de Serviços - Operações para a Experiência e Satisfação do Cliente

Mais de 20 anos depois do lançamento da sua primeira edição, este clássico foi totalmente reformulado sem deixar de lado seu conteúdo atemporal, que é o principal motivo de sucesso e faz com que Administração estratégica de serviços seja um dos livros mais adotados por diversas instituições de ensino superior no Brasil.

O setor de serviços vem ganhando cada vez mais importância no mundo todo, em especial em países cuja economia é sustentada principalmente pelas atividades industriais ou agrícolas. Nos países industrializados, a urbanização das populações, a introdução de novas tecnologias (principalmente as associadas à internet) e o aumento da expectativa de qualidade de vida são alguns dos fatores que contribuem para o crescimento do setor de serviços.

Para os autores, não basta defender o conceito de que os gerentes de serviços têm de se preocupar mais com o cliente (uma abordagem comum do marketing). É preciso passar de “o que fazer” para o “como fazer”.

Este livro auxilia o gerente de operações em sua tarefa de entender melhor as tendências do mercado de serviços, projetar o serviço, projetar o sistema de operações que vai produzi-lo e planejar, controlar e aprimorar as operações.

Tudo para que alcancem alto desempenho (ou, pelo menos, melhor desempenho que a concorrência) naquilo que realmente importa: os aspectos que os clientes mais valorizam. Livro-texto para a disciplina Administração de Serviços dos cursos de Administração e Engenharia de Produção.

Leitura relevante para profissionais das áreas de Planejamento Estratégico e Marketing de Serviços.

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