



Gestão de Serviços

Henrique L. Corbã - Mauro Caon

Lucratividade por Meio de Operação e
de Satisfação dos Clientes

editora
oedra

Resumo de Gestão de Serviços. Lucratividade por Meio de Operações e de Satisfação dos Clientes

A obra propõe ferramentas originais para atacar particularidades e características que só empresas de serviços têm, como, por exemplo, aquelas de hospitalidade, alimentação, saúde, entretenimento, comunicação, transporte, informática, comércio, educação, consultoria.

Apoiando os gestores de operações hoje, o livro é relevante para um grande número de empresas, não se furtando a tratar atividades operacionais que geram a parcela 'experiência' vivida pelo cliente e também a parcela 'física' do pacote de valor entregue ao cliente.

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