O MODELO TOYOTA DE EXCELÊNCIA em SERVIÇOS

bookman

A TRANSFORMAÇÃO LEAN EM ORGANIZAÇÕES DE SERVIÇOS

JEFFREY K. LIKER

AUTOR DO *BEST-SELLER O MODELO TOYOTA*

KARYN ROSS

Resumo de O Modelo Toyota de Excelência em Serviços: A Transformação Lean em Organizações de Serviço

Leitura obrigatória para os profissionais da área de serviço, este livro leva os princípios lean da série best-seller O Modelo Toyota diretamente para as indústrias em que a qualidade do serviço é crucial para o sucesso.

Jeff Liker e Karyn Ross mostram como desenvolver os princípios lean em uma organização usando o famoso modelo dos 4Ps. Os casos apresentados são de muitas indústrias diferentes, incluindo saúde, seguros, serviços financeiros e telecomunicações, e comprovam que os princípios e as práticas lean funcionam tão bem em serviços quanto em manufatura.

Acesse aqui a versão completa deste livro