

Alexandre Luzzi Las Casas

QUALIDADE TOTAL EM SERVIÇOS

Conceitos
Exercícios
Casos práticos

6ª Edição

editora
atlas

Resumo de Qualidade Total em Serviços. Conceitos, Exercícios, Casos Práticos

O autor transmite as principais técnicas utilizadas para o desenvolvimento de qualidade em serviços, desde a mudança da cultura organizacional até a aplicação das técnicas tradicionais de qualidade. Objetivando abordar as técnicas adequadas a todos os tamanhos de empresas, o livro utiliza-se de exemplos variados, ora abordando casos de grandes empresas, ora de médias e pequenas.

Há, em cada capítulo, exercícios que devem ser feitos pelo leitor com o objetivo de avaliar seu conhecimento. A linguagem é simples, objetiva e de fácil compreensão, facilitando a leitura e a aplicação prática.

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