



IL LIBRO

MASSIMILIANO  
PANARARI

UN'AZIENDA  
CHE SEMBRA  
UNA JAZZ BAND

SUL fatto che la qualità del servizio sia diventato un asset fondamentale “non ci piove”. Il punto è come riuscire a fornire un «servizio eccellente»: e in questo libro di Erika Leonardi (biologa-etologa convertitasi in formatrice e consulente manageriale) si possono trovare alcune ricette.

A partire dal principio di considerare il cliente come un «co.attore», perché il servizio è, in primis, un'interazione, nella quale la comunicazione verso il suo destinatario risulta cruciale. Se nell'epoca della manifattura i clienti

erano considerati soggetti passivi, l'era postindustriale ha cambiato le relazioni fra le imprese e gli acquirenti dei servizi. Trasformandoli in soggetti attivi, significa migliorare la qualità dei servizi offerti dall'azienda e puntare sulla loro fidelizzazione e introiettare

PER  
EROGARE  
UN SERVIZIO  
ECCELLENTE  
Erika  
Leonardi  
Franco Angeli  
246 pagine  
29 euro



il loro valore aggiunto. Ovvero un contributo intellettuale, un ruolo di controllo qualità e da agenti di marketing per l'impresa.

Oltre a prestare attenzione anche a una serie di componenti che, nel rafforzare il coinvolgimento attivo del cliente, migliorano la qualità della prestazione, come le emozioni e la musica che accompagna l'erogazione del servizio. Perché, in fin dei conti, un'azienda “deve suonare” come una jazz band, all'insegna del binomio “regole e flessibilità”.

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.



003600