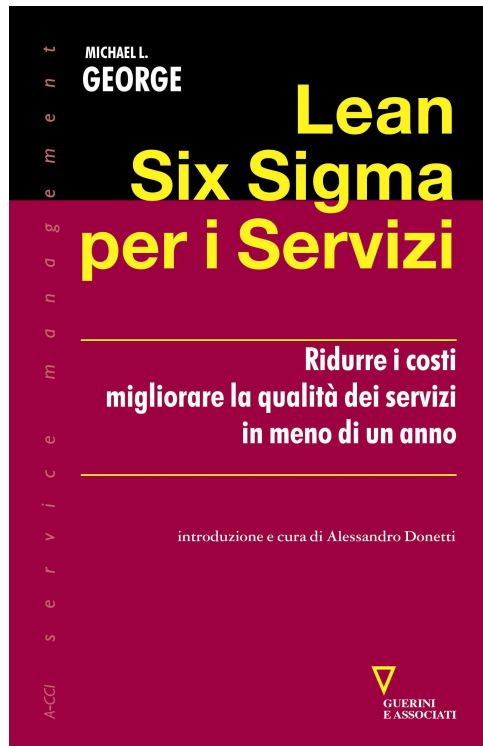


A-CCI Service Management
collana diretta da **Alessandro Donetti**



Milano, 15 Gennaio 2007

Le aziende del settore dei servizi sono oggi alla ricerca di nuove tecniche manageriali e approcci organizzativi che consentano, da un lato, di migliorare drasticamente gli standard qualitativi dei processi di erogazione dei servizi, e dall'altro di ridurre i costi di erogazione.

Nella collana saranno descritte tecniche manageriali ed approcci organizzativi che hanno iniziato a riscuotere nel mondo anglosassone un notevole successo nel settore dei servizi.

La collana si rivolge a tutti quei dirigenti e quadri delle aziende operanti nel settore dei servizi che vogliano trovare stimoli e suggerimenti per migliorare drasticamente la qualità del servizio ai clienti e contemporaneamente ridurre i costi.