

KLEBER NÓBREGA

Falando de **Serviços**

Um guia para compreender
e melhorar os serviços em
empresas e organizações



atlas

Resumo de Falando de Serviços. Um Guia Para Compreender e Melhorar os Serviços em Empresas e Organizações

Como melhorar os serviços? Para gerenciar e melhorar os serviços em uma organização pública ou privada, por onde começar? Como os aspectos conceituais podem ajudar a solucionar problemas práticos dos serviços?

É possível discutir problemas reais dos serviços sem cair em discussões teóricas demais? Como se pode escrever um livro técnico de forma agradável, simples e envolvente? Este livro responde a todas estas questões, permitindo alcançar os seguintes benefícios: introduz conceitos, ferramentas e métodos para a compreensão e gerenciamento de serviços; discute aspectos conceituais e práticos da gestão de serviços; fornece ferramentas práticas para a gestão dos serviços, otimizando resultados.

Escrito de forma inovadora, proporciona uma leitura simples, agradável e envolvente, unindo aspectos conceituais e práticos. Obra recomendada para empresários, gestores e demais profissionais de organizações de serviços, professores e pesquisadores.

Leitura complementar para os cursos de Administração, Engenharia de Produção, bem como para outros cursos envolvidos com a gestão de serviços, tanto em níveis de graduação quanto de pós-graduação.

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