INDUSTRIALIZZARE I SERVIZI La convergenza tra fabbrica a teatro

Prezzo: Regular Price 30,00 € Special Price 28,50 €

Codice	9788823833647
Tipologia	Libri
Data pubblicazione	12 nov 2012
Reparto	Economia, LIBRI
Autore	Baglieri Enzo, Zambolin Elena
Editore	Egea

Libri Professionali | L'editoria al servizio del professionista
P.IVA 01534230220

Tel. +39 0461 980546
E-mail: servizioclienti@libriprofessionali.it

Descrizione

I servizi costituiscono la componente dominante delle economie dei paesi avanzati, ben oltre la percezione che generalmente ne abbiamo. I testi di management sui servizi sono tuttavia una minoranza nel panorama editoriale, dove ancora dominano le teorie e i modelli pensati per l'industria manifatturiera. Questo libro ha l'obiettivo di colmare tale gap e fornire una prospettiva originale intorno al tema dell'industrializzazione dei servizi. La trattazione si snoda intorno alle caratteristiche di due archetipi: la fabbrica dei servizi (orientata alla standardizzazione e all'efficienza) e il teatro dei servizi (ove la produzione e la distribuzione perseguono la varietà, l'esperienzialità e l'improvvisazione). Una parziale convergenza è in atto tra questi due modelli e le evidenze empiriche indicano percorsi ideali di industrializzazione dei servizi, in ragione dell'adesione strategica da parte del management a una o all'altra delle opzioni. Il libro alterna le argomentazioni teoriche alla discussione e all'analisi di dati e casi aziendali. I risultati, di forte stimolo per la comunità scientifica che si occupa di service management, si indirizzano prevalentemente a manager ed executive di aziende di servizi, operanti in particolare nell'ambito dei consumer service. Tra gli oltre trenta casi presentati, particolarmente approfondite sono le esperienze di Europ Assistance, ING Direct e Milano Ristorazione.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento allo 0461.232337 o 0461.980546
oppure via mail a : servizioclienti@libriprofessionali.it
www.LibriProfessionali.it è un sito di Scala snc Via Solteri, 74 38121 Trento (Tn) P.Iva 01534230220