

Guía para alcanzar la excelencia en la prestación de servicios

Con ejemplos reales y muchos consejos prácticos, el libro ***¡Consiguiendo realidades!*** muestra cómo implementar el modelo SPDM para lograr que sucedan las cosas y, lo que es más importante, que salgan bien.



17 de mayo de 2019

Lograr que suceda lo que se ha ideado para la empresa es el reto al que empresarios y directivos se enfrentan cada día.

El libro ***¡Consiguiendo realidades!*** muestra cómo el rojo pasión, los cerebros de obra y el conocimiento pueden lograr que suceda, aportándote un esquema para lograr autonomía y

proactividad, así como las **herramientas** necesarias para configurar las operaciones en una empresa de servicios.

Su autora, la profesora del IESE [Beatriz Muñoz-Seca](#), te propone explotar el uso del **conocimiento** a través de la solución de problemas, identificando lo que cada uno sabe, no sabe y debe saber. Todo ello te permitirá conectar conocimiento, cerebros, eficiencia, industrialización, sostenibilidad, servicio y, sobre todo, mejora.

Con este libro podrás conseguir que "la gente haga lo que quieres que haga y que eso sea lo que ellos quieren hacer".

+INFO: ["La obsesión de evitar el sufrimiento al cliente"](#).

www.iese.edu/es/insight