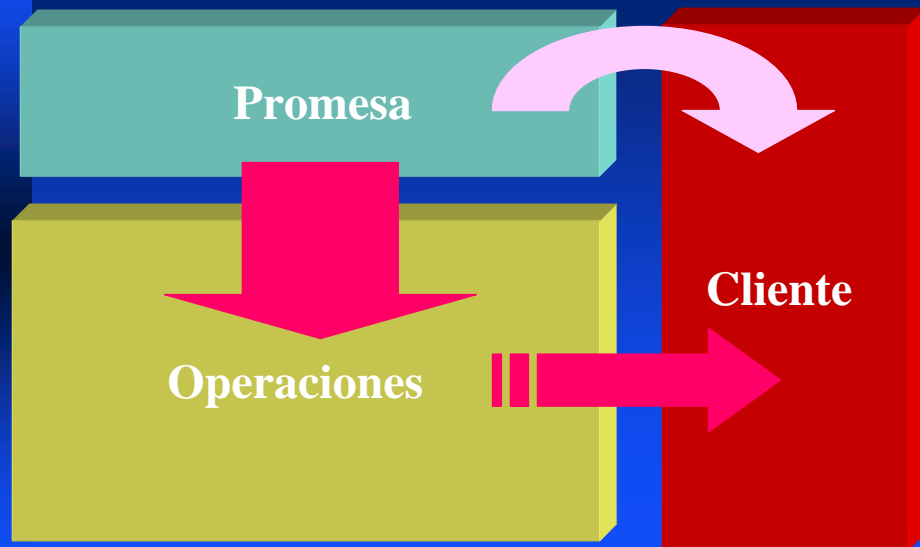


La excelencia en las Operaciones y el Servicio

Madrid, Marzo 2009

Los componentes



¿Cómo se da un buen servicio?

Agenda explicita:
Incrementar la Productividad

→ EFICIENCIA

Agenda implícita:

- Conseguir aprendizaje para el mantenimiento de la productividad a largo plazo

➡ **ATRACTIVIDAD**

- Conseguir integración para el desarrollo de nuevas ideas

➡ **UNIDAD**

Estructura del Modulo

- Las capacidades para un servicio
- Adecuando la estructura operativa
- Diseñando una estructura operativa eficiente