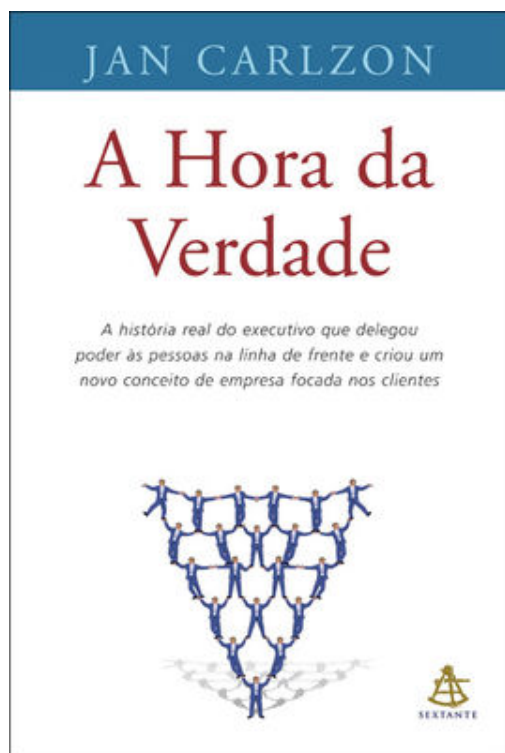


Baixar livros gratuitos A hora da verdade - Jan Carlzon (DBSBOOK)



No início dos anos 1980, a companhia aérea Scandinavian Airlines, a SAS, passava pela maior crise de sua história. Os funcionários estavam preocupados com o rumo da empresa e com as medidas que o novo presidente, Jan Carlzon, de apenas 36 anos, iria tomar.

Surpreendendo a todos, Carlzon, em vez de cortar custos, reduzir as tarifas e a quantidade de vôos, resolveu investir em modificações para aumentar o grau de conforto e satisfação dos passageiros. Para isso, alterou radicalmente a estrutura da companhia com uma nova filosofia de administração, que se tornou um dos modelos de gerência mais importantes no mundo dos negócios.

O resultado foi uma extraordinária reviravolta na SAS, que, em menos de um ano, não só recuperou todas as suas perdas como também obteve lucros inéditos.

A estratégia básica de Carlzon foi delegar poder aos funcionários que ocupavam cargos mais baixos mas tinham contato direto com o cliente, e por isso ouviam suas reclamações, elogios e necessidades. Assim, o poder passou a ser exercido não apenas pelos executivos, mas por todos da companhia, que foram treinados e incentivados a resolver problemas em nome da empresa. Ao eliminar as barreiras burocráticas, a SAS ganhou clientes cada vez mais satisfeitos e fiéis.

Esse livro é uma valiosa contribuição para empresas de todos os setores que estejam abertas a mudanças. Acima de tudo, oferece uma filosofia inovadora - a experiência de quem resolveu mudar as regras do jogo e conquistou um lugar de destaque no mundo da administração.

"Jan Carlzon inventou uma parte importante do futuro. Ele nos deu um modelo de administração para a Nova Era, virando de cabeça para baixo a tradicional pirâmide de autoridade e mostrando aos gerentes como servir e liderar ao mesmo tempo. Ele nos lembra que a única coisa que realmente importa é o que acontece na hora da verdade." - Karl Albrecht, autor de *Revolução nos serviços*

Title	: A hora da verdade
Author	: Jan Carlzon
Categoria	: Gestão e liderança
Publicado	: 15/08/2011
Editora	: Sextante
Vendedor	: DLD Distribuidora de Livros Digitais
Páginas impressas	: 144 páginas

File Size

: 3.04MB

[Baixar livros gratuitos A hora da verdade - Jan Carlzon \(DBSBOOK\)](#)

Baixar livros gratuitos A hora da verdade - Jan Carlzon (DBSBOOK)

[Baixar livros gratuitos A hora da verdade - Jan Carlzon \(DBSBOOK\)](#)

A HORA DA VERDADE PDF - Are you looking for eBook A hora da verdade PDF? You will be glad to know that right now A hora da verdade PDF is available on our online library. With our online resources, you can find A hora da verdade or just about any type of ebooks, for any type of product.

Best of all, they are entirely free to find, use and download, so there is no cost or stress at all. A hora da verdade PDF may not make exciting reading, but A hora da verdade is packed with valuable instructions, information and warnings. We also have many ebooks and user guide is also related with A hora da verdade PDF and many other ebooks.

We have made it easy for you to find a PDF Ebooks without any digging. And by having access to our ebooks online or by storing it on your computer, you have convenient answers with A hora da verdade PDF. To get started finding A hora da verdade, you are right to find our website which has a comprehensive collection of manuals listed.

Our library is the biggest of these that have literally hundreds of thousands of different products represented. You will also see that there are specific sites catered to different product types or categories, brands or niches related with Applied Numerical Methods With Matlab Solution Manual 3rd Edition PDF. So depending on what exactly you are searching, you will be able to choose ebooks to suit your own needs.

Here is the access Download Page of A HORA DA VERDADE PDF, click this link to download or read online:

[Baixar livros gratuitos A hora da verdade - Jan Carlzon \(DBSBOOK\)](#)

1000 best-sellers do mundo [GRATUITOS]