

# INDICE

*IX* *Presentazione*

*XV* *Introduzione*

## **01** **Parte Prima. Verso la definizione del servizio nell'attuale scenario di riferimento**

### **03** **Capitolo 1 Origini e caratteristiche distintive della crisi finanziaria globale**

04 1.1 Partiamo dall'attualità. Che cosa non ha funzionato?

11 1.2 La finanziarizzazione dell'economia

15 Letture di approfondimento

### **19** **Capitolo 2 Nuove regole per un sistema finanziario globale**

20 2.1 L'esplosione della crisi

20 2.1.1 La tensione finanziaria e il Credit Crunch

25 2.1.2 L'anello debole della sottocapitalizzazione

27 2.1.3 L'aumentata difficoltà degli incassi

28 2.1.4 Sale il costo del credito

31 2.2 La liquidità è «champagne»

32 2.3 Le conseguenze della crisi: la perdita di fiducia nel sistema

35 2.4 La sfida

37 Letture di approfondimento

### **41** **Capitolo 3 Approcci definatori e classificazione dei servizi**

42 3.1 Verso una definizione di servizio

47 3.2 Le teorie sui servizi

53 3.3 Classificazione dei servizi

57 3.4 La gestione delle imprese di servizi

59 Letture di approfondimento

### **63** **Capitolo 4 La costruzione del modello di servizio**

64 4.1 La prospettiva dei servizi

65	4.2. I modelli di servizio
70	4.3. Sviluppo e progettazione dei servizi
74	4.4. L'impatto dello sviluppo delle tecnologie internet sulla gestione dei servizi
79	Lecture di approfondimento
81	Appendice: Il ruolo di internet nei servizi offerti dal settore ricettivo
<b>83</b>	<b>Parte Seconda. Il vantaggio competitivo nelle imprese di servizi: principali driver e misure</b>
<b>85</b>	<b>Capitolo 5 Verso la costruzione di un vantaggio competitivo nelle imprese di servizi</b>
86	5.1. Analisi del Macroambiente
90	5.2. Analisi dell'ambiente competitivo
94	5.3. Analisi dei concorrenti e della domanda
103	Lecture di approfondimento
<b>105</b>	<b>Capitolo 6 La qualità del servizio: un elemento vincente</b>
106	6.1. Il concetto di qualità nelle imprese di servizi
112	6.2. Le dimensioni della qualità nei servizi
113	6.3. La misura della qualità nei servizi
125	Lecture di approfondimento
<b>129</b>	<b>Capitolo 7 L'orientamento al cliente</b>
130	7.1. La gestione dell'interazione con il cliente
133	7.2. Gestire le relazioni con il cliente e le strategie di fidelizzazione
137	7.3. La gestione dell'assistenza al cliente e dei reclami
138	Lecture di approfondimento
<b>141</b>	<b>Capitolo 8 Innovare per vincere</b>
143	8.1. Il binomio innovazione-servizi
149	8.2. Gestire l'innovazione di servizio
150	8.3. Misure a supporto dell'innovazione di servizio
153	8.4. I percorsi dell'innovazione
155	Lecture di approfondimento
<b>159</b>	<b>Capitolo 9 La comunicazione nelle imprese di servizi</b>
160	9.1. Il concetto di comunicazione

- 162 9.2 Il ruolo della comunicazione nelle imprese di servizi  
166 Letture di approfondimento
- 169 Capitolo 10 La nuova frontiera: la conoscenza come fattore competitivo nelle imprese di servizi**
- 170 10.1 Dalla conoscenza al Knowledge Management  
170 10.1.1 Concetti introduttivi  
176 10.1.2 La conoscenza come risorsa  
176 10.1.2.1 La prospettiva Resource Based. Dalla Resource Based View alla Competence Based Competition  
183 10.1.2.2. La Knowledge Based Perspective  
193 10.2 Il collegamento con la cultura d'impresa  
195 10.3 Riflessioni conclusive  
197 Letture di approfondimento
- 217 Capitolo 11 La misurazione delle performance nelle imprese di servizi**
- 218 11.1 Il concetto di performance nelle imprese di servizi  
220 11.2 Review delle misure di performance delle imprese di servizi  
225 11.3 Un esempio di misurazione di performance nelle imprese di servizi socio assistenziali  
232 Letture di approfondimento
- 237 Parte Terza. Dalla teoria alla pratica: esperienze vincenti**
- 239 L'ASL CN1 e il sistema di budget: un percorso con buoni risultati**
- 259 Associazione per la prevenzione e la cura dei tumori in Piemonte Onlus**
- 271 Centrobanca S.p.A./Derivati OTC-Cambi e Materie Prime**
- 283 Centro Universitario Sportivo (CUS) Torino**
- 301 Domus Onlus**

- 321 EGEA Ente Gestione Energia e Ambiente S.p.A.**
- 337 Studio Dottori Commercialisti ed esperti contabili  
Thesauro**
- 353 Tecno V**
- 365 Universitas Mercatorum**
- 379 Quale futuro per i servizi? Riflessioni conclusive**