

ŚWIATOWEJ SŁAWY EKSPERT Z ZAKRESU LEAN, AUTOR LICZNYCH BESTSELLERÓW, POKAZUJE FIRMOM USŁUGOWYM, W JAKI SPOSÓB MOGĄ STAĆ SIĘ LEAN, ZWIĘKSZYĆ SWOJĄ WARTOŚĆ I POPRAWIĆ WYNIKI FINANSOWE, KORZYSTAJĄC Z DOŚWIADCZEŃ TOYOTY.

Lektura obowiązkowa dla wszystkich osób pracujących w sektorze usług, bez względu na zajmowane stanowisko, pokazująca zastosowanie zasad Lean przedstawionych w bestsellerowej serii książek o Drodze Toyoty w branżach, w których o sukcesie decyduje jakość usług. Jeff Liker i Karyn Ross pokazują, **w jaki sposób rozwijać praktyki Lean w firmie usługowej przy użyciu słynnego modelu 4P**. Bez względu na to, czy jesteś dyrektorem, menedżerem, konsultantem, czy pracownikiem pierwszej linii, mającym bezpośredni kontakt z klientem każdego dnia, dowiesz się, w jaki sposób czerpać korzyści wynikające z Lean.

Niniejsza książka jest przewodnikiem, która pozwoli zrozumieć Lean i poznać zasady, praktyki oraz narzędzia służące rozwijaniu ludzi i procesów w sposób, który pozytywnie zaskoczy wszystkich twoich klientów. Te **sprawdzone techniki mają na celu pomóc w ciągłym doskonaleniu twoich usług i operacji, a także stałym zwiększaniu wartości dostarczanej dla klientów**. Fascynujące analizy przypadków firm usługowych z wielu różnych branż, takich jak służba zdrowia, ubezpieczenia, usługi finansowe czy telekomunikacja, które odnoszą sukcesy dzięki Lean, jasno dowodzą, że zasady i praktyki Lean działają tak samo w usługach, jak i w produkcji. Swoimi przemyśleniami dzielą się pionierzy we wprowadzaniu Lean w usługach, a więc między innymi takie firmy, jak ThedaCare, Elisa, Menlo Innovations czy Zingerman's Mail Order.

#### **Droga Toyoty do doskonałości w usługach pomoże ci:**

- dogłębnie zrozumieć, czym Lean jest i czym nie jest,
- nauczyć się stosować Lean jako metodę ciągłego usprawniania i uzyskiwania lepszych wyników,
- skoncentrować się na zrozumieniu klientów i zaspokajaniu ich potrzeb,
- rozwijać swoich ludzi i pomagać im zrealizować ich pełny potencjał.

Opierając się na własnych badaniach i rzeczywistych przykładach, ta książka zainspiruje cię do świeżego spojrzenia na swoją organizację i pokaże, w jaki sposób możesz wykorzystać Lean jako źródło przewagi konkurencyjnej.

*Walka z marnotrawstwem nie jest domeną tylko firm produkcyjnych. Z perspektywy rynkowej wyraźnie widać, że kultura lean/kaizen, bogata w całe spektrum narzędzi optymalizacyjnych, rozwija się lawinowo również w usługach. Wnosi zupełnie nową wartość w procesy zarządzania i przynosi efekty na tyle spektakularne, że rynkowe zainteresowanie nią ciągle rośnie. Badania Kaizen Institute prowadzone na stanowiskach administracyjnych wskazują, że 38% czasu pracy tracone jest na czynności nieproduktywne, „Wallstreet Journal” pokazuje, że 6 tygodni w roku spędzamy na szukaniu czegoś. Zważywszy, że 70% skarg klientów dotyczy jakości obsługi, a tylko 30% jakości produktu (źródło: DGQ), widzimy, że sprawa jest poważna, a potencjał do doskonalenia w usługach ogromny. Bardzo dobry moment na pojawienie się znaczącej pozycji uznanego autora, który bierze na warsztat ten temat. - Mariusz Bryke, CEO Kaizen Institute Poland*

