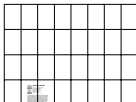


LA RIOJA	Tirada: 24.987	Sección: -	
	Difusión: 21.919	Espacio (Cm_2): 81	
La Rioja	(O.J.D)	Ocupación (%): 8%	Imagen: No
	Audiencia: 76.716	Valor (Ptas.): 21.739	
Diaria	(E.G.M)	Valor (Euros): 130,65	
	16/02/2003	Página: 96	



Óptimo rendimiento

Título: El consejo del jardinero

Autor: Ken Blanchard

Edita: Empresa Activa

Precio: 10 euros

Teléfono: 91 633 07 27

La inmensa mayoría de jefes y directivos ven un problema y corren irreflexivamente tras una solución. Sin embargo, a menudo, la solución no resuelve nada pues no va a la raíz del fallo. En «El consejo del jardinero», Bill Ambers, director de Servicio al Cliente de una empresa del sector de la alta tecnología, tiene que resolver el bajo rendimiento global del Centro de Atención Telefónica al Público. Con la ayuda de Michael St. Vincent, jardinero y exitoso empresario, aprende un sistema que le permite ir al meollo de los problemas. Aplicando los consejos del sagaz jardinero usted también encontrará soluciones para que las personas y departamentos menos productivos alcancen el nivel de excelencia de los más destacados.