

INDICE

Prólogo	VII
Salir del terreno propio	
Introducción	XIII
Capítulo 1. Los Negocios en la Práctica	1
Lo que ellos han pensado	3
Piense antes de actuar	13
Analice cómo lo hacen	23
Ceda un poco de terreno y avanzará más	31
Capítulo 2. La Importancia del Cliente o Consumidor	37
Lo que ellos han pensado	39
Piense antes de actuar	43
Analice cómo lo hacen	51
Ceda un poco de terreno y avanzará más	57
Capítulo 3. La Comunicación en los Negocios	63
Lo que ellos han pensado	65
Piense antes de actuar	71
Analice cómo lo hacen	81
Ceda un poco de terreno y avanzará más	87
Capítulo 4. Aprovechamiento de los Recursos	93
Lo que ellos han pensado	95
Piense antes de actuar	101
Analice cómo lo hacen	111
Ceda un poco de terreno y avanzará más	115
Capítulo 5. Modales y Atenciones	123
Lo que ellos han pensado	125
Piense antes de actuar	131
Analice cómo lo hacen	139
Ceda un poco de terreno y avanzará más	145
Glosario	151
Hacia un vocabulario común	
I. Situaciones de interacción	152
II. Temas de interés empresarial	153
Dinero y recursos	153
Producción y comercio	155
Papeles, rangos y cargos	156
Procesos, espacios y procedimientos	157