

INDICE

Agradecimientos	11
Introducción. La primera regla de la guerra y los negocios	13
1. Hacer una declaración de principios. Los últimos serán los primeros	23
2. Empecemos: pasión y premeditación	55
3. Liderazgo: pasión y premeditación	55
4. Un gran paso: festejos a los seis meses	73
5. La construcción del equipo: un trabajo agotador	91
6. Comunicaciones: sepa escuchar	109
7. Diez superconsejos...y diez más	129
8. Sobrecarga eléctrica: cómo crear energía y electricidad	143
9. El cliente: <<no>> es una mala palabra	161
10. Las bonificaciones y la curva de expectativas: encuestas de satisfacción del cliente y del empleado	181
11. Nochebuena. Hata Santa Claus tiene que conseguir ventas	195
12. Saber ser humano en situaciones límite: Contratos, despidos y delicadeza	211
13. Poca comodidad y excelente resultado: nunca retrocedas, jamás te rindas	227
14. Los que hacen sonar la campana. Alto concepto de uno mismo y autodestrucción (o casi)	241
15. Amor en serio: una carta a casa	257