
Contenido

Prólogo IX

Introducción XIII

PRIMERA PARTE: EL SENTIDO COMÚN

- | | |
|---|----|
| 1 Cuando lo evidente salta a la vista | 3 |
| 2 La gestión itinerante, o la tecnología de lo evidente | 9 |
| 3 La integridad y la tecnología de lo evidente | 39 |

SEGUNDA PARTE: LOS CLIENTES

- | | |
|---|-----|
| 4 La cortesía lisa y llana:
última barrera para la competencia | 45 |
| 5 ¿Es que hay productos sin importancia? | 53 |
| 6 Un problema de simple percepción: el carácter
irreductiblemente humano de los clientes | 67 |
| 7 La calidad no es una técnica | 97 |
| 8 ¿Es usted un fanático de sus clientes? | 105 |

TERCERA PARTE: LA INNOVACIÓN

9 La mitología de la innovación o la leyenda de los skunks	115
10 Tres skunks	171
11 El contexto de la innovación	179
12 Ser un fanático de la innovación	209

CUARTA PARTE: PERSONAS, PERSONAS
Y NADA MÁS QUE PERSONAS

13 Convicciones sólidamente enraizadas	217
14 El sentimiento de propiedad	227
15 ¡Aplausos!	255

QUINTA PARTE: EL LIDERAZGO

16 La atención simbolizada y teatralizada, la visión y el amor	269
17 Transformación y valoración: las pequeñas victorias, la desburocratización y los reductos de excelencia	295
18 El arte de entrenar	327
19 La práctica de la gestión itinerante	395
20 En busca de la excelencia	413
<i>Agradecimientos</i>	423
<i>Índice de materias</i>	431
<i>Índice</i>	437