

INDICE

Prefacio Receta: ¡La revolución!	XI
I. Prescripciones para un mundo pastas arriba	1
1: Reconocer Que hace falta una revolución	3
2: Como emplear las prescripciones: fundamentos de una administración proactiva	51
II. Crear un estado de máxima sensibilización hacia el cliente	67
C-1: Especialícese/crie nichos/diferénciese	71
C-2: Ofrezca la máxima calidad desde la perspectiva del cliente ⁹¹	
C-3: Proporcione el mejor servicio/Enfatice los intangibles	125
C-4: Adquiera una extraordinaria sensibilización hacia el cliente	151
C-5: Conviértase al internacionalismo	173
C-6: Singularícese	191
C-7: Obsesiónese con escuchar a sus clientes	201
C-8. Transforme la fabricación en un arma de marketing	219
C-9: Convierta las fuerzas de ventas y servicios en los protagonistas de su empresa	239
C-10: Revoluciones el concepto de cliente	255
III. Conseguir una innovación acelerada	263
I-1. Invierta en pequeñas iniciativas de aplicación práctica	267
I-2. Hacia el desarrollo en equipo de nuevos productos/servicios	287
I-3: Fomente experiencias piloto sobre cualquier cosa	299
I-4: Practique el “plagio creativo”	309
I-5: Practique sistemáticamente el marketing boca-aboca	323
I-6: Apoye a los líderes de la innovación	329
I-7: Personifique la innovación/practique la impaciencia metódica	339
I-8: Apoye los fracasos rápidos	345
I-9: Establezca objetivos cuantitativos de innovación	359
I-10: Cree una capacidad empresarial de innovación	365
IV. Crear flexibilidad mediante una mayor participación del personal	373
P-1: Compromete a todos en todo	377
P-2: Utilice equipos de autogestión	391
P-3: Escuche/festeje/reconozca	401
P-4: No escatime el tiempo al seleccionar el personal	413
P-5: Adiestre y vuelva a adiestrar	421
P-6: Ofrezca incentivos a todo el personal	433
P-7: Proporcione una garantía de empleo	447
P-8: Simplifique/reduzca estructuras	459
P-9: Rediseñe el papel del directivo medio	473
P-10: Elimine reglas burocráticas y condiciones humillantes	485
V. Aprender a mar el cambio: hacia un visión nueva e integral del liderazgo	501
L-1: Domine la paradoja	503
L-2: Desarrolle una visión inspiradora	513
L-3: Dirija mediante el ejemplo	527
L-4: Practique una gestión transparente	541
L-5: ¡Preste atención! (escuche mas)	555
L-6: Atienda a la primera línea	565

L-7: Sepa delegar	573
L-8: Imponga una gestión horizontal derribando las trabas burocráticas	583
L-9: Evalúe a todos según su amor al cambio	589
L-10: Cree un sentido de urgencia	597
VI. Construir para un mundo patas arriba	605
S-1: Aprenda a medir lo importante	607
S-2: Remolde los principales mecanismo de control	625
S-3: Descentralice la información, la autoridad y la planificación estratégica	639
S-4: Imponga metas conservadoras	649
S-5: Exija un total integridad	657
Agradecimientos	663
Notas	665
Índice analítico	675