

INDICE

Introducción	11
La mercadotecnia y su contexto	15
Diseñando la mezcla de mercadotecnia	69
El servicio: la 5ª p de la mezcla	105
Creando la estructura para servir al cliente	125
Planificando la atención al cliente	147
Detalles que no deben faltar	167
Bibliografía general	177