

INDICE

Prefacio	IX
Agradecimientos	XIII
Capitulo 1. Una definición factible	1
Capitulo 2. Satisfecho hoy, descontento mañana	23
Capitulo 3. La voz del cliente	41
Capitulo 4. Entrega	55
Capitulo 5. Precios	65
Capitulo 6. Calidad del producto	79
Capitulo 7. Emergencias	93
Capitulo 8. Investigación y desarrollo	105
Capitulo 9. Imagen	117
Capitulo 10. Servicio al cliente	129
Capitulo 11. Dos notas preventivas	141
Capitulo 12. Convencer a la organización con una estrategia de necesidad superior	153
Capitulo 13. Preguntas superiores, necesidades superiores	167
Capitulo 14. Más allá de la necesidad superior	181
Índice	191