

## INDICE

Prefacio del editor	7
Prefacio del autor	9
Prólogo	11
Introducción	13
<b>1. La Ruta hacia el Servicio Fabuloso</b>	<b>23</b>
Temática	23
¿Por qué un servicio fabuloso?	24
Servicio fabuloso	28
¿Por qué no es común el servicio fabuloso?	28
Comprometiéndose contra resignándose al servicio	29
Haga del servicio un valor intrínseco	29
Comprométase al liderazgo de servicio	32
De la filosofía a la práctica	33
El servicio fabuloso como jornada	34
<b>2. El Servicio fabuloso es una forma de Vida</b>	<b>39</b>
Temática	39
Viviendo la leyenda	40
El servicio es un a forma de vida	45
El desarrollo de la excelencia	46
¿Qué espera realmente?	48
Monomaniaco con una misión	51
Practicar los detalles para perfeccionar lo importante	54
El servicio es una jornada	55
<b>3. El Cliente Define el Servicio Fabuloso</b>	<b>59</b>
Temática	59
Si al cliente no le importa, no es servicio	60
Ley de los resultados no intencionales	66
Receta para el servicio fabuloso	67
Valores del cliente	67
Momentos de la verdad y la oportunidad	71
<b>4. El Servicio Fabuloso es Trabajo de Todos</b>	<b>87</b>
Temática	87
Dos descripciones de trabajos	88
Liderando a la gente	89
Potenciación	103
Pertenencia: El servicio es trabajo de todos	106
<b>5. El Servicio Fabuloso se Diseña Integrándolo al Sistema</b>	<b>109</b>
Temática	109
¿Por qué no encuentre buen personal?	110
Diseñe la organización	115
Diseñe los procesos humanos	119
Diseñe el entorno del trabajo	124
Proporciones tecnología	127
Diseñe el mensaje	127
Elimine impedimentos, introduzca mejoras	130
<b>6. El Servicio Fabuloso y la Integridad son Inseparables</b>	<b>137</b>
Temática	137

El impacto de los negocios	138
¿Qué significa integridad?	140
La integridad es un enfoque	146
<b>7. El Servicio Fabuloso Potenciado por el Liderazgo</b>	<b>151</b>
Temática	151
¿Líderes de tradiciones o de transformaciones?	152
Elementos esenciales del liderazgo	153
El compromiso de los líderes es para toda la vida	159
Epílogo	163
Notas	165
Índice analítico	166