

# Contenido

Prefacio	ix
Agradecimientos	xv
¡Nuevo Milenio! ¡Nueva Economía en Red! ¡Nuevos Imperativos de Marketing!	1
<b>Imperativo 1:</b>	
Utilice lo que sabe para impulsar lo que hace: Asegúrese de que todo lo que hace enriquezca lo que sabe	15
<b>Imperativo 2:</b>	
Borre la línea entre producto y servicio: Combine servicios con productos para crear ofertas	35
<b>Imperativo 3:</b>	
Haga que cada relación sea tan diferente como cada cliente: Agregue valor relacional a la participación de marca	57
<b>Imperativo 4:</b>	
Haga lo menos posible usted mismo: Otros en la economía en Red pueden hacerlo mejor	77
<b>Imperativo 5:</b>	
Convierta su proceso interactivo en el producto: Ha llegado la hora de que el proceso sea el mensaje	101
<b>Imperativo 6:</b>	
Incluya en sus cálculos el valor futuro de cada acción: Consiga que la experiencia de marca supere la percepción de marca	125

**Imperativo 7:**

Responsabilice al negocio del marketing y al marketing del negocio: Establezca una nueva colaboración entre la TI y el Marketing 151

¿Hacia dónde va usted desde aquí? 183

Listado de URL 189

Glosario 197

Índice 199