

## INDICE

Prefacio	VII
1. Ruptura con el pasado	1
2. Revuelta en contra de la planeación estratégica	29
3. Cambio de reglas	53
4. En busca de apalancamientos	81
5. Apalancamiento en investigación y desarrollo	151
6. Apalancamiento en producción y en operaciones	151
7. Mercadotecnia en colaboración	183
8. Apalancamiento mediante la mercadotecnia de ventas al detalle	217
9. El fin del mercado de masas	261
10. Apalancamiento mediante la mercadotecnia del valor agregado	291
11. El servicio al cliente: la quinta "P"	315
Conclusión	345
Referencias	355
Índice	383