

INDICE

Agradecimientos	IX
Prologo	XI
Introducción	XIII
Primera parte	
Empresas rupturistas	3
1. Rupturas en la industria	
Chrysler: la creación de nuevos mercados	4
Hewlett-Packard: ruptura con los dogmas	5
Valeo EEM: ruptura de supervivencia	6
Nucor: ruptura tecnológica	
Newell: ruptura por le servicio	8
Leche Pascual: ruptura mediante la calidad	10
2. Rupturas en los servicios	13
Rin Hoteles: mi amigo el cliente	14
Multiasistencia: “Zapatero a tus zapatos”	15
Virgin: el equipo en primer lugar	19
Banco popular español: trajes a medida	20
The Body Shop: humanidad y singularidad	22
NH Hoteles: cuestión de detalle	24
3. Rupturas en la mentalidad	27
Los elementos comunes de las empresas rupturistas	28
Revisar las formas de pensar	32
Primera ruptura: fordismo contra artesanado	33
Segunda ruptura: Lean Management y producción de masas	35
Reflexiones finales sobre la primera parte	40
Segunda parte	
Las tres grandes paradojas	45
Introducción	
La pendiente resbaladiza de la mentalidad suma cero	46
La pendiente difícil de la suma positiva	48
4. Primera paradoja: mayor satisfacción de los clientes en la industria cuesta menos	51
El sector del automóvil	
Claves de la paradoja en las operaciones industriales	53
Claves de la paradoja en el desarrollo de nuevos productos	61
Claves de la paradoja en el enfoque comercial y la atención al cliente	65
Redes comerciales y atención al cliente en Japón	66
5. También la satisfacción de los clientes en los servicios cuesta menos	69
Rentabilidad y utilidad de los servicios	
Primer nivel: el posicionamiento	70
Segundo nivel: la gestión del lugar de encuentro entre al empresa y le cliente	77
Tercer nivel: la verificación de errores y la recuperación de clientes descontentos	85
6. Segunda paradoja: mayor satisfacción para los empleados cuesta menos	91

Introducción	
El Management participativo	97
Las remuneraciones	104
La educación	108
El destino compartido	112
Conclusiones	116
7. Tercera paradoja: mayor satisfacción para los proveedores cuesta menos	119
El caso del sector del automóvil	
Evolución reciente de la producción masiva	123
Otros sectores industriales	126
Conclusiones sobre el inverso industrial	132
La empresa modular	133
Conclusiones sobre la paradoja de los proveedores	135
8. Hacia una gestión rupturista	
Los métodos	137
El enfoque	139
Los principios del liderazgo rupturista	140