

INDICE

Agradecimientos	9
Prefacio	11
1. Volver del futuro	17
2. Participación por cliente, no participación en el mercado	29
3. Colabore con sus clientes	53
4. Diferenciar a los clientes, no solo los productos	85
5. Economías de alcance, no economías de escala	117
6. Administre a sus clientes, no solo sus productos	145
7. Establezca un dialogo con sus clientes	171
8. Lleve los productos a los clientes, no los clientes a los productos	215
9. Gane dinero protegiendo la intimidad, no amenazada	247
10. La sociedad a la velocidad de la luz	277
Notas	311