

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	9
Capítulo 1: LOS RETOS DE LA REVOLUCIÓN DEL CLIENTE ..	15
Algo se está cocinando .....	15
La revolución del cliente ha llegado ya .....	16
Los ganadores tienen una nueva perspectiva .....	17
Cómo elevar el listón .....	19
Capítulo 2: ¿POR QUÉ EL SERVICIO? .....	21
Opciones, opciones, opciones .....	21
Si pierde la fidelidad del cliente, pierde sus ingresos .....	25
Por usted mismo .....	27
Capítulo 3: SEA EL CLIENTE .....	31
Servicio <i>versus</i> “servicios” .....	34
Puntos que impactan al cliente .....	36
Capítulo 4: BRILLANTE EN LO FUNDAMENTAL .....	41
La promesa básica .....	43
Cualidades y rasgos personales .....	45
Escuche, escuche, escuche .....	47

Capítulo 5: ¡CARAMBA! MÁS ALLÁ DE LO FUNDAMENTAL .	51
Creación de la historia .....	53
Añadir valor .....	57
Mejor, más rápido y diferente .....	60
Capítulo 6: UNA RECUPERACIÓN EXTRAORDINARIA .....	65
Las quejas como oportunidades .....	66
Los fallos de recuperación .....	70
La recuperación que interesa .....	72
Capítulo 7: ALIANZAS... LA COOPERACIÓN INTERNA .....	77
¿Quién es el cliente? .....	77
El servicio es tarea de todos .....	83
¿Ayudar o entorpecer? .....	84
Capítulo 8: REFLEXIONES FINALES .....	87
OTRAS IDEAS DEL AUTOR .....	89
SOBRE LOS AUTORES .....	95