



# Índice

Prefacio .....	9
¡El cliente ha muerto! ¡Viva el cliente! .....	15
Especialización, segmentación y posicionamiento .....	25
Nuestros aliados .....	43
El reparto .....	55
El bueno, el feo, el malo y el desconocido .....	71
No es lo mismo .....	87
La tierra, el cielo y el valor .....	97
La transición de fase .....	109
La fórmula de las 3D .....	121
El plan B .....	133
La tercera vía .....	147
El secreto de la venta de servicios en el S. XXI .....	157
Agradecimientos .....	175