

CONTENIDO

Prefacio	vii
Agradecimientos	xii
Prólogo	xiv
PARTE 1 (PLANEACIÓN)	1
Planeación	2
Valoración del estado actual	3
Conformación del equipo de diseño	8
Mapa del proceso real	14
Visión del estado futuro	17
Resumen	21
PARTE DOS (PREPARACIÓN)	23
Preparación	24
Matriz de objetivos	27
Inventario de habilidades	31
Metas	34
Mapa del proceso ideal	36
Resumen	41
PARTE TRES (PRECALENTAMIENTO)	43
Precalentamiento	44
Reunión relampago	45
Matriz de entrenamiento cruzado	49
Co-locación	53
Paridad funcional	55
Benchmarking	57
Visitas a los clientes	59
Resumen	63
PARTE CUATRO (PROCESO)	65
Proceso	66
Estrategia de comunicación	67
Rediseño del cargo	70

Información compartida	73
Reconocimiento o pago basado en el equipo	75
Recompensa y reconocimiento	79
Resumen	83
PARTE CINCO (COCIDO A LA PERFECCIÓN)	85
Cocido a la perfección	86
Transición	87
Alineamiento	89
Asociación	92
Renovación	94
Resumen	98
PARTE SEIS (POSTRE)	99
Postre	100
“Mentas poderosas”	100
Epílogo	102
ÍNDICE	109