

CONTENIDO

Cap. 1.	<i>La revolución del servicio</i>	1
Cap. 2.	<i>Naturaleza del servicio</i>	9
Cap. 3.	<i>Ámbitos y áreas del servicio</i>	21
Cap. 4.	<i>La empresa orientada al cliente</i>	27
Cap. 5.	<i>La creatividad empresarial, reto ineludible</i>	43
Cap. 6.	<i>La creatividad en el servicio, variable decisiva</i>	49
Cap. 7.	<i>Casos célebres de creatividad para servir</i>	63
Cap. 8.	<i>El servicio desde adentro. Obstáculos</i>	69
Cap. 9.	<i>El servicio desde adentro. Facilitadores</i> ...	89
Cap. 10.	<i>Empresas de excelencia en el servicio en nuestro medio</i>	95
Cap. 11.	<i>Educación para el servicio creativo</i>	107
Cap. 12.	<i>Futurología. Prospectiva. Servicios por crear</i>	113
	<i>Bibliografía</i>	118
	<i>Herramientas prácticas para el instructor</i>	119