

## CONTENIDO

|      |  |    |
|------|--|----|
|      | <i>Prefacio</i>                                | 9  |
| I    | Estoy entre la espada y la pared               | 11 |
| II   | Demasiado bueno para ser verdad                | 13 |
| III  | Problemas crónicos, callejones sin salida      | 16 |
| IV   | Acción y reacción                              | 18 |
| V    | ¿Es posible que esté equivocado?               | 20 |
| VI   | Amenazas que “ayudan” al cambio                | 24 |
| VII  | Una oferta inesperada                          | 26 |
| VIII | ¿A qué le temo?                                | 27 |
| IX   | Yo, el bombero pirómano                        | 31 |
| X    | Causa y efecto, directo a la raíz              | 42 |
| XI   | El callejón tenía salida                       | 52 |
| XII  | Empatía estratégica                            | 59 |
| XIII | Si no tenemos las capacidades, las construimos | 70 |
| XIV  | Principios y aplicaciones                      | 77 |

|       |   |     |
|-------|---|-----|
| XV    | Mismos principios, distinta aplicación                      | 85  |
| XVI   | Prepararse para las consecuencias del éxito                 | 89  |
| XVII  | Mercadeo es atraer, ventas es convertir                     | 99  |
| XVIII | Un cofre de oro, unas muletas,<br>un cocodrilo y una sirena | 110 |
| XIX   | Ganar-ganar-ganar   | 118 |
| XX    | Para qué son los amigos                                     | 130 |
| XXI   | Enfoque   | 133 |
| XXII  | Solo estamos empezando                                      | 138 |