

## Índice

AGRADECIMIENTOS .....	9
PRÓLOGO .....	11
INTRODUCCIÓN .....	13
PARTE I: LA METODOLOGÍA E <sup>3</sup> .....	15
Capítulo 1: La gestión holística del cliente: ¿Qué es E <sup>3</sup> ? .....	17
Capítulo 2: ¿Por qué E <sup>3</sup> ? .....	25
Capítulo 3: La E de Efectividad .....	29
Capítulo 4: La E de Eficiencia .....	37
Capítulo 5: La E de Experiencia .....	51
Capítulo 6: La cuarta dimensión; que no es E, sino C de colaborado- res .....	63
Capítulo 7: Las interacciones, donde residen las oportunidades .....	77
PARTE II: APLICACIÓN DE E <sup>3</sup> EN LAS ORGANIZACIONES .....	97
Capítulo 8: Midiendo y aplicando el E <sup>3</sup> en las organizaciones .....	99
Capítulo 9: Aplicando E <sup>3</sup> para analizar empresas .....	119