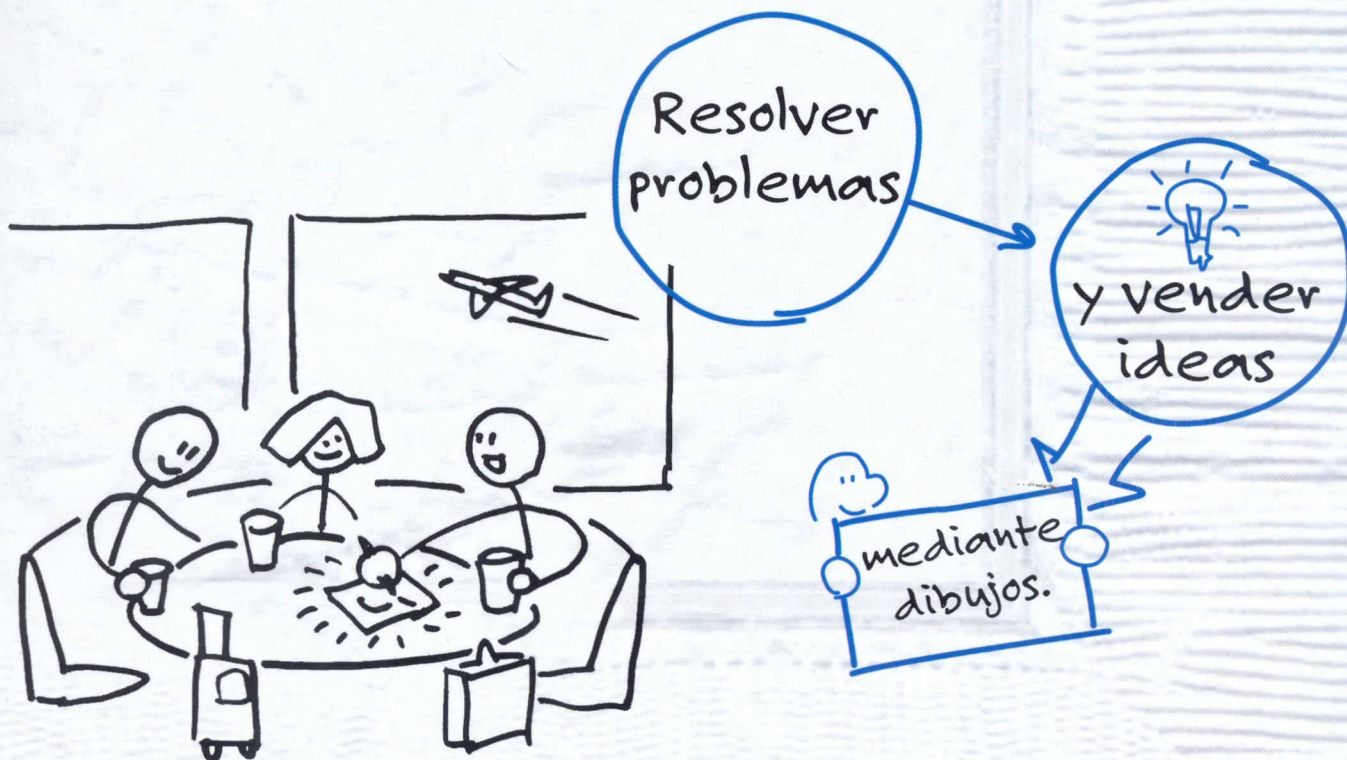


LA CLAVE ES LA SERVILLETA



DAN ROAM

GRUPO
EDITORIAL
norma

CONTENIDO

PRIMERA PARTE: INTRODUCCIONES

A cualquier hora, cualquier persona, en cualquier lugar: Resolver problemas mediante dibujos	11
Capítulo 1: Una manera totalmente nueva de ver los negocios	13
Capítulo 2: ¿Cuáles problemas, cuáles dibujos y quién es “nosotros”?	23
Capítulo 3: Una apuesta que no se puede perder: los cuatro pasos del pensamiento visual	45

SEGUNDA PARTE: DESCUBRIR IDEAS

Mirar mejor, ver más claro, imaginar más allá:	
Las herramientas y las reglas de un buen pensamiento visual	59
Capítulo 4: No, gracias, sólo estaba mirando	61
Capítulo 5: Las seis maneras de ver	86
Capítulo 6: El SCVID: una lección práctica en imaginación aplicada	111
Capítulo 7: Marcos para mostrar	145

TERCERA PARTE: DESARROLLAR IDEAS

La maestría del pensamiento visual: Poner a funcionar el pensamiento visual	163
Capítulo 8: Mostrar y la maestría del pensamiento visual	165
Capítulo 9: ¿Quiénes son nuestros clientes?	
Dibujos que resuelven un problema quién/qué	170

Capítulo 10: ¿Cuántas personas compran?	182
Dibujos que resuelven un problema cuánto	
Capítulo 11: ¿Dónde está nuestro negocio?	194
Dibujos que resuelven un problema dónde	
Capítulo 12: ¿Cuándo podemos arreglar las cosas?	221
Dibujos que resuelven un problema cuándo	
Capítulo 13: ¿Cómo hacemos para mejorar nuestro negocio?	239
Dibujos que resuelven un problema cómo	
Capítulo 14: ¿Y para qué molestarnos?	247
Dibujos que resuelven un problema por qué	

CUARTA PARTE: VENDER IDEAS

¡Que empiece la función!	261
Capítulo 15: Todo lo que sé de negocios lo aprendí en la escuela elemental	263
Capítulo 16: Trazar conclusiones	280

AGRADECIMIENTOS

285

APÉNDICE A

La ciencia del pensamiento visual	289
-----------------------------------	-----

APÉNDICE B

Recursos para pensadores visuales	298
-----------------------------------	-----