

## INDICE

1. INTRODUCCION..... 17

2. LA PREGUNTA QUE CAMBIÓ NUESTRO DESPACHO..... 29

### COMUNICA

3. TU BLOG ES TU ESCAPARATE MUNDIAL..... 39

4. REDES SOCIALES, TU ALTAVOZ..... 45

5. ¿SABES LO QUE LE INTERESA A TU CLIENTE?..... 53

6. EL VIDEO, EL REY DE LA COMUNICACION..... 59

### GESTIONA

7. ¿GERENTE O PROFESIONAL?..... 65

8. ¿CONTROLAS EL COSTE POR CLIENTE?..... 71

9. CRECES O DECRECES..... 77

### INNOVA

10. AUTOMATIZACIÓN Y ROBOTIZACION..... 87

11. PERSONALIZA, ESPECIALÍZATE Y SORPRENDE..... 97

12. BLOCKCHAIN, SMART CONTRACTS, BIG DATA...  
NO SON EL FUTURO, SON EL PRESENTE..... 105

13. ULTIMO CONSEJO: HAZ ALGUNA LOCURA..... 113