Contenido

1. ***Introducción*** ***9***
2. ***Qué es el «diseño de servicios»*** ***15***
    2.1. Qué es lo que entendemos por "servicios" ***17***
    2.2. Las características de los servicios ***22***
    2.3. El diseño y los servicios ***26***
    2.4. La aparición del "diseño de servicios" ***30***
    2.5. El enfoque mecanicista ***33***
    2.6. El enfoque holístico en el diseño de servicios ***39***
    2.7. La extensión hacia el diseño social ***41***
3. ***Ejemplos*** ***45***
    3.1. A Piece of Pie ***49***
    3.2. Engine ***57***
    3.3. Fuelfor ***63***
    3.4. Plot ***70***
    3.5. Smart Design ***77***
    3.6. STBY ***82***
    3.7. Total Tool ***89***
4. ***Cómo se hace*** ***93***
    4.1. Metodología del diseño de servicios ***95***
    4.2. Representación visual ***102***
5. ***Cómo se aplica*** ***105***
    5.1. Las bases del modelo ***108***
    5.2. La aportación del diseño de servicios al negocio ***134***
6. ***Recomendaciones y conclusiones*** ***137***
7. ***Glosario de términos*** ***141***
8. ***Referencias bibliográficas*** ***153***