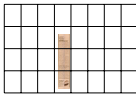


MAGAZINE		Tirada: 396.752	Sección: -	
		Difusión: 277.921 (O.J.D)	Espacio (Cm_2): 109	
Nacional	Dominical	Audiencia: 972.723	Ocupación (%): 9%	Valor (Ptas.): 235.744
Semanal		02/02/2003	Valor (Euros): 1.416,85	Página: 36
				Imagen: Si

LIBRO AUTO AYUDA

¿TODO EXCELENTE?

Sólo de vez en cuando aparecen obras que se atreven a contradecir esas teorías establecidas que todo el mundo acepta sin más, por su aparente infalibilidad. En este caso se trata de *El mito de la excelencia*, título del libro de los asesores Fred Crawford y Ryan Mathews, y uno de los males que, según los autores, conduce a la quiebra de muchas empresas, desde multinacionales a pequeños negocios familiares.

Crawford y Mathews aseguran que la frecuente obsesión por tratar de ser los mejores en todo —el precio, la calidad del producto, su accesibilidad, el servicio y la atención al cliente— es una tarea imposible que sólo provoca gastos, indefinición de estrategias y confusión en los consumidores. A su juicio, **la empresa ideal es la que consigue ser la mejor en uno solo de esos cinco aspectos**, consigue destacar en otro y en los tres restantes logra cumplir con la media del sector.

Además de pasar revista a las tendencias de los consumidores actuales, los autores refuerzan esta teoría presentando casos de algunas empresas que han aplicado esa nueva filosofía y han triunfado en el mercado. **Por Javier Hontoria**

“El mito de la excelencia”. De F. Crawford y R. Mathews. Ed. Urano. 297 págs. 14 €.

