

Содержание

Вступление	6
Что такое точки контакта?	8
Точки контакта: три закона	11
Точки контакта: 23 с половиной наблюдения	15
Как работать с точками контакта?	91
Приложение 1. Работа с картами точек контакта	107
Приложение 2. Интервью с пионерами	117
Приложение 3. Как правильно проводить мозговой шторм	135
Приложение 4. Что читать	141
Заключение	143