## Design Thinking For Entrepreneurs and Small Businesses

Putting the Power of Design to Work

<image>



## Contents

Foreword	ix
About the Authorxi	
Acknowledgments xiii	
Preface	
Chapter I:	Introduction to Design Thinking
Chapter 2:	The Role of Research in Design Thinking
Chapter 3:	Designing a Business Strategy
Chapter 4:	Designing Live Customer Experiences
Chapter 5:	Designing Digital Customer Experiences · · · · · · · · 53
Chapter 6:	Designing Services and Service Delivery67
Chapter 7:	Designing Marketing ·····77
Chapter 8:	Designing for Change ······93
Chapter 9:	Designing for Growth · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Appendix A:	Case Studies · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Appendix B:	Metrics for Design Thinking · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Appendix C:	Glossary of Design Thinking Jargon · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Appendix D:	Resources · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Index	