

OBSAH

| | |
|-------------------|---|
| <i>Poděkování</i> | 7 |
| <i>Úvod</i> | 9 |

| | |
|---|-----------|
| TOP TEN | 13 |
| 1 Vzbudíte v zákaznících dojem, že jsou výjimeční | 14 |
| 2 Zvládněte správně prvních pět sekund | 16 |
| 3 Řekněte něco (navazte nezávazný rozhovor) | 18 |
| 4 Individualizujte interakce | 20 |
| 5 Dávejte najevo, že vám na zákaznících záleží | 22 |
| 6 Rozhodujte se pozitivně | 24 |
| 7 Buďte zvědaví | 26 |
| 8 Vytvářejte pro zákazníky báječné vzpomínky | 28 |
| 9 Dávejte o sobě vědět | 30 |
| 10 Pozorujte zákazníky | 32 |

| | |
|---|-----------|
| SLAVNÁ PĚTKA | 35 |
| 11 První základní zásada: Plňte dohodnuté závazky | 36 |
| 12 Druhá základní zásada: Dodržujte zásady slušného chování | 38 |
| 13 Třetí základní zásada: Rychle berte telefony | 40 |
| 14 Čtvrtá základní zásada: Minimalizujte čekací doby | 42 |
| 15 Pátá základní zásada: Podnikejte následné kroky | 44 |

| | |
|---|-----------|
| ZÁKLADY BUZZU | 47 |
| 16 Buďte naprosto upřímní a otevření | 48 |
| 17 Buďte pohostinní | 50 |
| 18 Buďte přizpůsobiví | 52 |
| 19 V případě pochybností rozhodujte ve prospěch zákazníků | 54 |
| 20 Buďte k zákazníkům velkomyslní | 56 |

| | |
|------------------------------|-----------|
| ARÉNA BUZZU | 59 |
| 21 Vytvářejte arénu potěšení | 60 |
| 22 Proteplete své uvítání | 62 |
| 23 Pracujte s očima | 64 |
| 24 Pracujte s hlasem | 66 |
| 25 Dotýkejte se zákazníků | 68 |
| 26 Volte správný úsměv | 70 |
| 27 Zasmějte se se zákazníky | 72 |

| | | |
|----|-------------------------------------|----|
| 28 | Slavte se zákaznÍky | 74 |
| 29 | Proměňte své zákaznÍky v celebrity | 76 |
| 30 | Vyzdobte si svoje osobní pracovišŤe | 78 |

SRDCE BUZZU 81

| | | |
|----|-----------------------------|----|
| 31 | Věnujte vztahu potřebný čas | 82 |
| 32 | Vypěstujte si empatii | 84 |
| 33 | Všemožně se snažte pomáhat | 86 |
| 34 | Ujímejte se iniciativy | 88 |
| 35 | Podněcujte týmového ducha | 90 |

AKADEMIE BUZZU 93

| | | |
|----|-----------------------------------|-----|
| 36 | Shánějte informace o zákaznících | 94 |
| 37 | Naslouchejte zákaznÍkům | 96 |
| 38 | Prohlubujte svou znalost produktů | 98 |
| 39 | Studujte služby špičkové úrovně | 100 |
| 40 | Každý den si kladŤe náročné úkoly | 102 |

PSYCHOLOGIE BUZZU 105

| | | |
|----|------------------------------|-----|
| 41 | Vytvářejte tlak na buzz | 106 |
| 42 | Denně se na buzz připravujte | 108 |
| 43 | Nepolevujte v pozornosti | 110 |
| 44 | Riskujte se zákaznÍky | 112 |
| 45 | Používejte zdravý rozum | 114 |

ZÁVĚREČNÁ PĚTKA 117

| | | |
|----|---------------------------------------|-----|
| 46 | Chvalte zákaznÍky | 118 |
| 47 | Užívejte jména | 120 |
| 48 | Čiňte dobré skutky | 122 |
| 49 | Dávejte sliby a plňte je | 124 |
| 50 | Navrhujte tolik, kolik zákaznÍk unese | 126 |