

ÚVOD	1
10 NOVÝCH SKUTEČNOSTÍ	7

### ČÁST 1

#### PŘEVRAŤ ZNAČKY

PRODUKTY → VÝZNAM	19
HMATATELNÉ → NEHMOTNÉ	24
PRODEJ → PŘIDÁVÁNÍ SE	28
IDENTITA FIRMY → IDENTITA ZÁKAZNÍKA	32
LEPŠÍ PRODUKTY → LEPŠÍ ZÁKAZNÍCI	36
SEGMENTY ZÁKAZNÍKŮ → KMENY ZÁKAZNÍKŮ	40
TRANSAKCE → VZTAHY	46

### ČÁST 2

#### VEDENÍ KMENE

AUTORITA → AUTENTICITA	51
SOUTĚŽENÍ → ODLIŠENÍ	57
PROCESY → HODNOTY	62
VLASTNOSTI → ZKUŠENOSTI	68
TRESTÁNÍ → OCHRANA	77

### ČÁST 3

#### NAVRHOVÁNÍ DALŠÍ CESTY

ROZHODOVÁNÍ → NAVRHOVÁNÍ	85
PLÁNY → EXPERIMENTY	92
ZAHLCENOST → JEDNODUCHOST	100
STATICKÉ ZNAČKY → TEKUTÉ ZNAČKY	104
VYPRÁVĚNÍ → RÁMCOVÁNÍ	114
NÁKUPNÍ TRYCHTÝŘ → ŽEBŘÍK ZNAČKY	120
CO BYSTE SI MĚLI ODNĚST	131
DOPORUČENÁ ČETBA	134
PODĚKOVÁNÍ	136
CITACE	138
O AUTOROVI	140