

TÉMA: CHYBY	
Chyba stokrát jinak.....	10
Chybami se člověk učí.....	14
STRATEGICKÝ MANAGEMENT	
Jak učinit zákazníka šťastným.....	18
Udržte si zákazníky.....	22
Služby snů.....	24
Všichni za jeden provaz.....	27
Zpoždění, <i>Jaroslav A. Jirásek</i>	30
Alibaba se angažuje.....	30
Vlastní manažerské řízení, <i>Pavel Franek</i>	31
Marketingové řízení podniků, <i>Karel Havlíček, Milan Kašík</i> ,.....	34
Česko jako firma Inovace, <i>Ján Chal'</i>	37
Zákazníci upřednostňují internet.....	40
Japonské varování.....	41
EXEKUTIVNÍ MANAGEMENT	
Chránit či nechránit podřízené?.....	44
Jak pomáhat svým lidem, <i>Pavel Náhlavský</i>	46
Franšíza ano či ne?, <i>Zuzana Čempelová</i>	47
Ztracený notebook je velký problém.....	51
Emočně inteligentní lidé jsou výkonnější.....	52
Na zážitku klienta záleží.....	53
SPECIÁL: PORADENSTVÍ	
MBA můžete studovat třeba i v padesáti.....	54
Neodmítejte příliš kvalifikované lidi.....	55
Od kapitalismu k „talentismu“?.....	56
7 mýtů o pozitivních týmech.....	58
Negativní atmosféra na pracovišti demotivuje nejvíc.....	59
Novela Zákoníku práce přinese změny.....	60
Roste zájem o alternativní formy práce.....	61
MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI	
Manažerem snadno a rychle?.....	62
Mikromanagement: častá chyba začínajících manažerů.....	64
Introvertní šéf je ideální pro aktivní pracovníky.....	66
Jak vést beze slov.....	67
Jak zefektivnit porady.....	68
Připravujete se na poradu?.....	69
KARIÉRA	
General Motors Corporation, <i>Jan Kapoun</i>	70
Ranní ptáče dělá kariéru.....	75
Používání moci v organizacích.....	76

SPECIÁL: FLEXIBILITA A TRH PRÁCE**strana 18****JAK UČINIT ZÁKAZNÍKA ŠTASTNÝM:**

Orientace na zákazníky a na kvalitu služeb znovu přichází do módy. Důvod je prostý. Během krize firmy usilovně optimalizovaly náklady. Často úspěšně, takže možnosti jsou nyní v tomto směru vyčerpány. Co tedy zbývá?

strana 44**CHRÁNIT ČI NECHRÁNIT PODŘÍZENÉ?**

Dobří manažeři chrání své lidi před nadměrným stresem, hrozbami a nejrůznějším rozptylováním. Někdy to dělají veřejně, jindy jen v zákulisí. A pokud nastanou věci, před kterými je ochránit nemohou, projevují aspoň soucítění a snahu dát jim naději.

strana 58**SEDM MÝTŮ O „POZITIVNÍCH“ TÝMECH**

Positivní týmy (a manažeři, kteří je prosazují) se mylně domnívají, že teamwork je o tom, jak ke všemu přistupovat pozitivně a být na sebe navzájem hodní. Ve skutečnosti mnohé z toho, v co všichni věří, jsou pouhé mýty.

strana 62**MANAŽEREM SNADNO A RYCHLE?**

Je zřejmé, že mladým adeptům manažerské dráhy by se mělo jasně říct, co to obnáší, aby věděli do čeho jdou. A aby případně někteří z nich mohli včas zařadit zpátečku a namířili si to po zcela jiné dráze, neboť management není jedinou možností, jak se může vzdělaný člověk v životě uplatnit.