

První část

PŘEDSTAVENÍ SUPERZÁKAZNÍKŮ

- 1. Postarejte se o to, aby vaši nejlepší zákazníci byli ještě lepší** 9

Druhá část

JAK TO DĚLAJÍ

- 2. Jednoduché, rychlé strategie, vedoucí k vítězství:**
- Great Snacks 41
- 3. Narušování pravidel jako cesta k úspěchu:**
- Easy Grocery 57
- 4. Jak využít superzákazníky k vytvoření nových kategorií:**
- American Girl 75

Třetí část

JAK TO MŮŽETE DĚLAT VY

- 5. Budování vztahů** 103
- 6. Ovlivňování dalších zákazníků** 135
- 7. Hledání příležitostí a sladění organizace** 155
- 8. Budování firemní kultury** 175

Poznámky 189

Poděkování 195

O autorovi 201