

Obsah

Úvod	5
LEKCE 1 – Zájmové skupiny a externí prostředí	7
1.1 Úvod	7
1.2 Hranice organizace	8
1.3 Zájmové skupiny a jejich zájmy	10
1.4 Pochopení externího prostředí	15
1.5 Techniky předvídání a jejich omezení	23
1.6 Shrnutí	25
LEKCE 2 – Uspokojování zákazníků	27
2.1 Úvod	27
2.2 Kdo jsou zákazníci?	27
2.3 Marketing a zákazníci	34
2.4 Pochopení zákazníků	39
2.5 Komunikace se zákazníky	40
2.6 Shrnutí	42
LEKCE 3 – Finanční zájmové skupiny	45
3.1 Úvod	45
3.2 Zájmové skupiny a finanční zájmy	46
3.3 Model vstupů a výstupů	50
3.4 Účetnictví interních zájmových skupin	54
3.5 Účetnictví externích zájmových skupin	58
3.6 Shrnutí	64
LEKCE 4 – Sladění zájmů zájmových skupin	67
4.1 Úvod	67
4.2 Rozpoznávání napětí mezi zájmovými skupinami	68
4.3 Stanovení priorit	73
4.4 Hodnocení výkonu	79
4.5 Shrnutí	85
Literatura	86