

# Obsah

Úvodní slovo	vii
Předmluva	xi
Poděkování	xiii
<b>1</b>	<b>Provedení změny</b> 1
<b>2</b>	<b>Vytvoření úspěšného podniku</b> 21
<b>3</b>	<b>Řízení ekonomiky vaší veterinární kliniky</b> 41 Dodatek – Hlavní zásady ekonomiky 59
<b>4</b>	<b>Jaká je skutečná úloha vedoucího?</b> 67
<b>5</b>	<b>Jaká je úloha manažera veterinární praxe?</b> 81
<b>6</b>	<b>Význam správné komunikace</b> 93
<b>7</b>	<b>Jak porozumět zaměstnancům – co lidí motivuje</b> 127
<b>8</b>	<b>Vývoj týmu ve vaší praxi</b> 149
<b>9</b>	<b>Marketing ve vaší praxi</b> 177
<b>10</b>	<b>Profesionální obchodování v praxi</b> 199
<b>11</b>	<b>Jak porozumět svým klientům</b> 221
<b>12</b>	<b>Dosažení nejvyšší profesionality v službách</b> 237
<b>13</b>	<b>Dodržování pokynů: umění dávat efektivní doporučení</b> 255
<b>14</b>	<b>Role péče zaměřené na pohodu zvířat a péči o zdraví ve veterinární praxi</b> 273
<b>15</b>	<b>Budoucnost podnikání ve veterinární medicíně</b> 287
Příloha 1	Umění telefonovat 295
Příloha 2	Efektivní plánování a řízení pracovních setkání týmu 299
Příloha 3	Externí přednášky 301
Příloha 4	Mapování postupů práce a kontroly kvality 303
Příloha 5	Nastavení cen v praxi 307
Příloha 6	Reklamní materiály propagující praxi 315
Příloha 7	Provádění marketingových průzkumů 325
Použitá a doporučená literatura	331
Rejstřík	337