

# Obsah

O autorovi .....	9
Proč jsem napsal tuto knihu? .....	10
<b>Služby stárnou .....</b>	<b>11</b>
1. Evropo! Jsi příliš intelektuální pro moderní byznys! .....	12
2. Nezajímá mě, proč to nejde, chci řešení! .....	14
3. Chcete moje peníze, nebo ne? Tak se snažte! .....	19
4. Prosím, více trpělivosti... (poprvé) .....	23
5. Prosím, více trpělivosti... (podruhé) .....	28
6. Vypadni z těch dveří! .....	31
7. Tak tady jsem naposledy! .....	35
8. Za milion to máte bez problémů .....	38
9. Ten kšeft jsem nevzal – měl divný oči. ....	40
10. Udělejte si pořádek a pak něco inzerujte! .....	42
11. Sfókní si ty bubliny! .....	43
12. Vždyť nabízíte všichni to samé .....	45
13. Proč si mám chodit pro peníze na poštu? .....	47
<b>Slušné zacházení? Tak těžké! .....</b>	<b>49</b>
14. Jste staré, zlenivělé struktury! .....	50
15. Kam čumíš! .....	52
16. Noviny nevedeme, naproti je tabák .....	54
17. Čí je to dítě? .....	56
18. Aby vás husa kopla! .....	58
19. Takhle to dělají všude! .....	60
20. A tenhle barák vám posere pták! .....	63
21. Stávám se cholerickým, když se mi porouchá auto! .....	66
22. Sedí mi vaše chemie! .....	69

<b>Cena je harmonie</b> .....	73
23. Cože? Tolik? Za co? .....	74
24. Za ty peníze čekám excelentní výkon, a ne to, co předvádíte! .....	76
25. Mámo, to jsou ceny! .....	79
26. Proč lžete? .....	82
27. Cena je liga, kterou hrajeme .....	84
28. Myslíte <i>pana profesora</i> Lukáše? .....	88
29. Čas je zboží a má svoji cenu .....	91
30. Nemám vás rád! .....	93
31. Promiňte, nezajímám se o vaši láci .....	94
<b>„Brand“ jsme MY</b> .....	97
32. Mohu vědět, proč k nám už nejezdíte? .....	98
33. Udělali to chytrě, nezbyvá, než se přizpůsobit .....	101
34. Za socialismu se tomu říkalo chozrasčot .....	103
35. Franta spadnul z vrtulníku! .....	105
36. To je Coca-Cola! .....	107
37. Děláme „to“ výborně – je čas „to“ změnit! .....	108
38. Proč se ho nezbavíme? .....	110
39. Firma jsem já! .....	112
40. Když vnutíte zákazníkovi více, než potřebuje... ..	114
41. Nevidím žádnou přidanou hodnotu! .....	115
<b>Věřte lidem..., že nejlépe a nejraději slouží sami sobě</b> .....	117
42. Kdo chce být dnes tupým loajálním zaměstnancem? .....	118
43. Něco o autoritách a expertech .....	122
44. Značka: Manažer, který hledá smysluplnou práci. ....	124
45. Jak hledat schopné lidi .....	128
46. Interní služby – pryč s nimi! .....	131
47. Proč od nás lidé odcházejí – opravdu to víte? .....	133
48. Uvolnění „lidské energie“ je nejrychlejší cestou růstu .....	135
49. Už se těším, až si v práci odpočinu! .....	140

50. Konečně pořádné emoce! . . . . .	143
51. Vy jste ale chlupeť! . . . . .	146

**Tak něco nabídní!** . . . . . 149

52. Dostali jsme pořádnou lekci . . . . .	150
53. Daleko je Praha od San Franciska . . . . .	151
54. Už jste skončil? . . . . .	154
55. Chcete-li rozesmát boha, udělejte si plán! . . . . .	156
56. Rychle, dopověz to, není moc času! . . . . .	158
57. Přestaňte se chválit – už mě to nebaví! . . . . .	160
58. Konečně jsme na řadě! . . . . .	162
59. Díky, díky vám, přátelé! . . . . .	164