

456116	
MORAVSKÁ ZEMSKÁ KNIHOVNA	
sign. 1-1144, 476	

658

OBSAH

MZK-UK Brno



2610236713

1	...náš pán	1
2	Prostředí	5
3	Atmosféra	10
4	Organizace – zaměstnanci	15
5	Jednání	20
6	Stálí	25
7	Spokojení – nespokojení	30
8	Normální a důležité	35
9	Odborníci	38
10	Chytráci	41
11	Štouralové	44
12	Noví	46
13	Čekání	50
14	Roztěkanost	53
15	Uspěchanost	56
16	Nedostatek respektu	59
17	Podezíravost	61
18	Nerozhodnost	64
19	Nesolidnost	67

Obsah

20	Podlízavost	70
21	Slušnost	73
22	Vážnost a jedinečnost	76
23	Důslednost	79
24	Radost, úspěšnost	81
25	Reklamace	84
26	Konkurence	87
27	Komunikace	89
28	Cena	92
29	Požadavek – potřeba	94
30	Lákadla	96
31	Reklama	98
32	Evidence	100
33	Význam péče o zákazníka	102