

Obsah

Předmluva	7
Poděkování	11
1. Vznik průkopnických služeb	13
2. Rozvíjení předvídavosti v obchodě	28
3. Budování loajality zákazníka	38
4. Zaměření a volba pozice služby	53
5. Určování skutečných nákladů a výhody kvalitních služeb	76
6. Vytváření nástrojů k dosažení úplné spokojenosti zákazníka	88
7. Řízení pro kvalitu a zisk z produktivity	110
8. Řízení poptávky a nabídky	130
9. Management sítí	151
10. Řízení informačních technologií	164
11. Aktivace lidí	182
12. Organizace práce	198
13. Představa budoucích průkopnických služeb	220
14. Provádění průkopnických služeb	237
Příloha - Názorný přístup k navržení dopravní sítě	258
Poznámky	260