

# Obsah

Úvod	17
<b>MALÉ VELKÉ VĚCI</b>	<b>27</b>
<b>MALÉ</b>	<b>29</b>
1. Především jde o toalety!	29
2. Na „maličkostech“ záleží. Velmi!	31
3. Flower Power!	31
4. Zvládněte delikátní umění ... jemného postrčení!	32
<b>EXCELENTNOST</b>	<b>37</b>
5. Co jiného než být Excelentní? A když Excelentnost ne teď, tak kdy?	37
6. Kamž Excelentnost? Aneb: Jak usnout za volantem.	41
7. „Kvalita“: Poznáte ji, když ji vidíte.	42
8. Excelentnost je ...	43
<b>Speciální část – BREPTY STARÉHO GURU</b>	<b>44</b>
<b>KRIZE</b>	<b>53</b>
9. To, co stoupá vzhůru a vzhůru a vzhůru, nevzejde již výše a výše a výše provždy a navždy a navždy.	53
10. Dobré věci (zejména ve špatných časech?) přicházejí po třech.	56
11. Myslete na Čínu! Myslete na Indii!	58

<b>PŘÍLEŽITOST</b>	<b>61</b>
12. Těžké časy? Příležitost, jaká se nebude opakovat!	61
13. Nudné je krásné. (Anebo by alespoň <i>být mohlo</i> .)	62
14. „Stará“ pravidla. (Ano, i v „internetovém věku“.)	65
15. Stavějte zeleně už teď. (Žádné výmluvy!)	67
16. Výdělký ve zlých časech: Buďte posedlí výnosy.	69
<b>PRUŽNOST</b>	<b>73</b>
17. Labutí skok. Průvodce jak se vyrovnat s vyrovnáváním.	73
18. Doživotní zaměstnání je mrtvé. Vaše kariéra nikoliv.	78
19. „Neúspěchy“ – radujte se z nich!	80
20. Nejhorší rada na světě. (Neberte ji prosím v úvahu.)	82
<b>Zvláštní oddíl – RECESE 46</b>	<b>85</b>
<b>JÁ (VY?)</b>	<b>91</b>
21. Sami jste svým výtvozem – pracujte na jeho rozvoji.	91
22. Dopřejte si trochu povyražení!	94
23. Ve zdravém těle – zdravý duch.	96
24. Mentální gymnastika. Její naléhavost.	97
25. Vy sami <i> jste </i> svým příběhem! Pracujte na něm!	98
26. Vytvořte svůj N.UH8 – co nejdříve!	102
<b>OSTATNÍ</b>	<b>105</b>
27. Laskavost nic nestojí!	105
28. Slušně! Slušně! Slušně!	108
29. Naslouchejte Ann – a „jednejte podle toho“.	110
30. „Být přítomen.“ (Aneb: Jak jsem se naučil prvním principům z posledních rituálů mého dědy.)	111
31. Obdiv k velké bitvě: Námět k úvaze.	113
32. Ohleduplnost nic nestojí (nebo skoro nic).	116
<b>SPOJENÍ</b>	<b>121</b>
33. Jenom spojit...	121
34. Měli rádi Ika (protože Ike měl rád <i> je </i> ).	123

35. Buďte vždycky osobní. 125  
36. Dopouštějte se „Skutků Záměrného Vylepšování Vztahu“. 128

**POSTOJE 131**

37. Přidejte ke své nabídce „Faktor Jiskry v Oku“. 131  
38. Příjemní, pozorní, obětaví – v 6 ráno! 133  
39. Najímejte „nadšence“ – aneb: Ten Zatracený Zvukař! 135  
40. Kterým „praporkem“ máváte? 136

**VÝKON 141**

41. Jste na jevišti! Neustále! 141  
42. Pracujte (jako diví) na prvním dojmu, který uděláte. 144  
43. Pracujte (jako diví) na posledním dojmu, který uděláte. 147  
44. Pracujte na svých prezentačních dovednostech.  
(Aneb: 17 minut může změnit svět!) 149

**PRÁCE 153**

45. Býti „profesionálem“. 153  
46. „Všechno prochází financemi“ (a vy byste měli také). 154  
47. Co je na programu? Proč to nerozhodnete vy? 156  
48. Všichni prodáváme. Tečka. 158

**INICIATIVA 161**

49. Zavolejte jim! Zabere to jen tři minuty! Dnes! Hned! 161  
50. Dostavte se! (To je začátek.) 164  
51. Vstaňte dříve než (v tomto případě) ta dáma. 166  
52. Vyviňte až nepřičetnou viditelnou snahu. 167

**LEADERSHIP 171**

53. Vést znamená viditelně pomáhat druhým být úspěšní. 171  
54. K jejich službám. 173  
55. „Pohostili“ jste v poslední době své dobré pracovníky? 174  
56. Posvátná důvěra. 175  
57. Pravidla pokusné křisy! – Aneb: Využívání neuvěřitelného  
potenciálu pozitivního posilování. 177

<b>SLOVA</b>	<b>183</b>
58. „Co myslíte?“	183
59. „Děkuji.“	184
60. „Promiňte.“	185
61. Pravdivá slova – od romanopisce.	189
<b>NETWORKING</b>	<b>191</b>
62. Jedna řádka programovacího kódu: Nejkratší vzdálenost od „Kritiky“ k „Šampionovi“.	191
63. „Ponořte se“ pro úspěch.	194
64. Vzorec úspěchu: $Z(I) > Z(E)$ .	197
65. Jaké máte skóre ve „Vnitřním Utkání“?	200
<b>OBĚDY</b>	<b>203</b>
66. Platí celoplošně: Nejdůležitější je spolupráce mezi útvary.	203
67. Vycházet dobře s lidmi a chodit s nimi na oběd.	204
<b>Zvláštní část – ROVNICE</b>	<b>207</b>
<b>ANO</b>	<b>213</b>
68. Prostě řekněte Ano! – Aneb: Poučení od mé tchyně.	213
69. Jenom pro to neustálé povyražení.	214
<b>NE</b>	<b>219</b>
70. Co nemáte dělat je důležitější než to, co udělat musíte.	219
71. Některé věci, které stojí za to dělat, nestojí za to dělat extra pořádně.	222
<b>ZÁKAZNÍCI</b>	<b>225</b>
72. Je 11 dopoledne – už jste dnes volali zákazníkovi?	225
73. Není nic lepšího, ale opravdu nic lepšího než naštvaný zákazník!	227
74. Máme tu nedostatek <i>nadbytečné</i> komunikace.	228

<b>AKCE</b>	<b>231</b>
75. „Zkusil jsem to nejlepší!“ Chybná odpověď.	231
76. Jenom se starat nestačí.	233
77. Kapitán „Den“ a kapitán „Noc“: Vyprávění o dvou nasazeních a dvě doporučení.	235
78. Když chcete najít ropu, musíte udělat vrty.	238
<b>ZMĚNA</b>	<b>241</b>
79. Zen a umění dosáhnout změny i tam, kde už změna je.	241
80. Způsob Dema.	244
81. Velká změna – naráz a hned!	246
82. Velká změna – a tak málo času.	250
83. Chytře? Nikdy!	252
<b>Zvláštní část – VY, JÁ A VÁLKA PANA WILSONA</b>	<b>257</b>
<b>VÁŠEŇ</b>	<b>267</b>
84. Podporuji tu emoci!	267
85. Jedno pravidlo! Spousta zlata!	268
86. Chopte se okamžiku.	271
<b>PŘÍTOMNOST</b>	<b>275</b>
87. Řízení Obchůzkou – všechno je okolo vás!	275
88. Všechny smysly? Nebo nesmysl!	278
89. Nechte peněženku (nebo náprsní tašku) doma.	280
90. Sestupte z piedestalu a dávejte pozor na to, jak se kdo směje!	282
91. Velkolepý plán? Ne, malé krůčky (oběma nohama na zemi).	284
<b>TALENT</b>	<b>291</b>
92. Přijímání zaměstnanců: Přistupujte k němu s nepokrytým fanatismem?	291
93. Povyšování: Budujete svůj odkaz tempem „dva za rok“?	292
94. Rozvoj podřízených: Vyhledáváte prvotřídní („božské“) nadřízené na první úrovni?	293
95. Lidé, kteří vedou lidi: Vy = Vysvědčení vašich úspěchů při rozvoji lidí.	296

<b>LIDÉ</b>	<b>299</b>
96. Všechno (VŠECHNO) je v ... kvalitě lidí.	299
97. Vzhůru s lidmi! Vzhůru s rozpočtem na lidi!	304
98. Pečujte s láskou o poslední dvě procenta.	307
99. Axióm zaujetí – lidské důsledky.	308
<b>GENDER</b>	<b>311</b>
100. Síla zájmen! – Aneb: Zákazník je „Ona“.	311
101. Ženy vedou! (Naučí se muži s tím smířit?)	313
102. Muži říkají „Dejte mi fakta“: Ženy jsou jiné.	316
103. Jste správně oblečeni? Aneb dějiny hnutí za volební právo žen mě naučily vytrvat a vytrvat.	318
<b>INOVACE</b>	<b>325</b>
104. Odvaha ... výzkumu!	325
105. Adhockracie – milujte ji, nebo ji nechte být.	327
106. Nad rámec Excelentnosti: Norma maniakálnosti.	329
107. Z polostínu: Znovu Skunkworks.	331
108. D.M.O. (Ne, to není značka náklad'áku).	334
109. Co jste v poslední době prototypovali?	336
110. Peklo neměloť zlosti žádné: Oslavujte „Narušovatele pořádku“.	338
111. Inovační 15: Co zatím víme ...	340
<b>NASLOUCHÁNÍ</b>	<b>345</b>
112. Teď poslouchejte! Naslouchání je jasná „Klíčová Kompetence“.	345
113. Jste „18sekundový manažer“?	349
114. Vyslechněte, co mají na srdci. Dejte najevo respekt.	351
<b>Zvláštní oddíl – CITÁTY 34</b>	<b>355</b>
<b>ZVĚDAVOST</b>	<b>361</b>
115. Pokud se potřebujete zeptat ... pak se ptejte (a ptejte a ptejte).	361
116. Odměňujte JN (Já Nevím).	363
117. Pracujte u fontánky – Neboli: Vyprávíte dost drbů?	364

<b>UČENÍ</b>	<b>367</b>
118. Jak dobře absolvovat: Celoživotní vzdělávání je povinná součást firemního poslání.	367
119. Přestudujte je!	369
120. Učtete je!	370
121. Přepište je!	371
122. Právě zahajujeme přijímací řízení: „MBA program o lidech.“	373
<b>ČAS</b>	<b>377</b>
123. Může to být později, než jste si mysleli.	377
124. Vyhradte si čas na prozíravé chování.	378
125. Time out ... na snění.	379
126. Osvojte si umění vytyčování Milníků.	381
<b>DESIGN</b>	<b>385</b>
127. Design ... je ve všem!	385
128. Olíznete se z toho?	389
129. Projev designu: Můžete se dostat z místa A do místa B?	390
130. Láska + Nenávist = Moc Designu.	394
<b>DETAILY</b>	<b>397</b>
131. Případ bonbónku za dva centy.	397
132. Pokud obálka nepasuje, tak se na to vykašlete!	401
133. Jde hlavně o Bláto.	403
134. Myslete v pojmech billboardu. „Záleží nám na tom.“ „Je nám to fuk.“	405
<b>SVINČÍK</b>	<b>409</b>
135. Vnitřní nepřítel – aneb: Není vyšších nákladů než cena zkosnatělosti.	409
136. Staňte se dervišem decentralizace!	412
137. Hrajte ... Velkou Hru na Odstraňování Svinčíku!	416
138. Jednoprocentní cvičení: Jak se zbavit firemního „sádla“ za 45 minut.	418
139. Cíl: Udělat ze „zdravého rozumu“ zdravou praxi.	420

<b>PODNIK</b>	<b>423</b>
140. Organizace je, když „lidé slouží lidem“. (Tečka!)	423
141. Cesta „PSF“: Práce, za kterou Stojí za to Zaplatit.	426
142. Nedovolte „nepříteli“, aby ovládal váš život.	429
143. Milujte své konkurenty.	431
<b>Zvláštní oddíl – 50 NEJLEPŠÍCH OTÁZEK „UŽ JSTE?“</b>	<b>434</b>
<b>PŘEDSTAVTE SI ZNOVU</b>	<b>443</b>
144. Zbudujte „chrám“. (A když ne, tak co jiného?)	443
145. Umožněte lidem naplňovat jejich sny. (A když ne, tak co jiného?)	446
146. Spusťte „Projekt Ray“.	448
147. Realismus? Ne, když mám službu já!	449
<b>WOW</b>	<b>453</b>
148. Když není WOW, pak ... není Go.	453
149. Co je na vás tak jedinečného? – Aneb: „Jedineční“ vítězí nad „Nejlepšími“.	455
150. Bere to dech?	459
151. Extremismus není při obraně WOW zlem.	462
<b>TEĎ</b>	<b>465</b>
152. Vítejte v epoše Metabolického Managementu.	465
153. Stěny „včerejška“, stěny „zítrka“.	467
154. Nepromarnit svůj život: Ať se vám to líbí nebo ne, Práce je život!	468
<b>DOPAD</b>	<b>471</b>
155. Zapomeňte na dlouhověkost – zkuste dramatický okamžik.	471
156. Co kdybyste seznam svých přání vyměnili za seznam toho, co uděláte?	475
<b>Zvláštní oddíl – JÁDRO PODNIKATELSKÉ STRATEGIE</b>	<b>477</b>



<b>ÚSPĚCH</b>	<b>501</b>
157. Model úspěchu „3H“.	501
158. „Manifest Excelentnosti“ v 5 bodech a 5 slovech.	503
159. Plný Nelson – aneb 13 poučení jak doplout k Excelentnosti.	505
160. Tahák pro těžké časy (a také všechny ostatní).	510
<b>VELKÉ</b>	<b>513</b>
161. Odcházení do důchodu je na nic.	513
162. Myslete na odkaz!	515
163. Nezapomeňte, proč tu jste.	517
Věnování	520
Poděkování	522