

OBSAH

Předmluva	9
7 vyvrácených podnikatelských mýtů v této knize.....	13
Co je to cesta zákazníka	19
Srdce a mozek zákazníka v 21. století	25
Ekonomická motivace	28
Morální motivace.....	31
Poslední válka?.....	34
Ziskové cvičení	36
Moje pyramida zisku	43
Váš slogan ve hře osudu.....	50
Přehodnocování cílové skupiny	62
5 zvěstev, která znějí sexy	71
Proč v podnikání použít masový marketing?	83
Jak si získat věrnost zákazníka v 21. století?	101
Jak se odlišit od konkurence a nezkrachovat?	119

Proč je důležitější umět si zákazníky získávat, nežli si je udržet?	135
Proč nespoléhat na Paretovo pravidlo?	153
Zisková cesta zákazníka	165
Prodej	167
6 úrovní zákazníka	179
Proč je těchto 6 úrovní důležitých?	187
Cizinec	193
Zvědavec	201
Objevitel	209
Spotřebitel	219
Věrnostník	227
Následovatel	235
Automatizace cesty zákazníka	245
Závěrem: Zájem, který rozhodne	253
Příběhy absolventů kurzu Zisková cesta zákazníka	256
Zdroje a doporučená literatura	278