

Úvod	4
Nejlepší a nejhorší manažeři	6
Část 1: Jako vedoucí síla být úspěšným	9
Pracovníkům zadávat jasné cíle	9
Pokroky hodnotit s uznáním	13
Umět se postavit problémům	16
Flexibilní management	19
Část 2: Jak s jinými komunikovat, přesvědčovat je a ovlivňovat	27
Používejte seznamu K.P.V.V.	28
Komunikační klima	32
Efektivní naslouchání	34
Vytvářejte důvěru a vztahy	37
Utváření působivých vystoupení	41
Část 3: Poskytovat lepší servis	43
Poznávat hodnotu kvality	44
Zvládat "okamžiky pravdy"	50
Pracovat podle modelu servisu	52
Sestavit plán a měřit výsledky	56
Zadávání cílů v uspokojování zákazníků	62
Část 4: Management času orientovaný na výsledky	65
Pracujte s úspěšnými technikami sebemanagementu	66
Část 5: Zaměstnávat nejlepší pracovníky	71
Část 6: Cesta mezi vynikající manažery	73
Jak využívat schopnosti vést a managementu	74
Zlepšete své kapacity pro řešení problémů	80
Nechte se motivovat stresem	87
Plán v krocích ke stanovení cílů	92
Staňte se vítězícím typem	99