

Obsah

Úvod	7
1. Věřte v úspěch (a ten se zákonitě dostaví...)	9
2. Pomáhejte bližnímu (a ostatní přijde samo...)	13
3. Kdo je váš zákazník (a co o něm máte vědět...)	19
4. Buďte u nás jako doma (nebo se můžete cítit ještě lépe...)	29
5. Co je na prvním místě (neklad'te na první místo zisk...)	39
6. Počítejte do deseti (spor se zákazníkem ještě nikdo nevyhrál...)	49
7. Chůva a bezplatný poradce (vděčnost ještě nevymřela...)	57
8. Buďte fanatikem znalostí o svém podnikání (lidé dají na odborníky...)	61
9. Není reklama jako reklama (nikomu nic nevnučujte...)	67

- 10. Buďte naladěni pozitivně**
(očekáváte přece od zákazníka slovo ano...) 73
- 11. Pracujte na svých nedostatcích**
(lež váží více než skála...) 79
- 12. Vše špatné je k něčemu dobré**
(když vám teče voda do bot, přemýšlejte,
jak jí využít...) 85
- 13. Ptejte se myslí**
(nemeditují jenom Indové...) 89
- 14. Překvapujte zákazníka**
(každý má rád příjemné zpestření života...) 95
- 15. Samotářům nikdo nepomůže**
(v době míru hledejte spojence pro dobu bojů...) 101
- 16. Chlubte se svými zákazníky**
(vaši zákazníci si vás nevybrali jen tak náhodou...) 105
- 17. Konkurence bez konkurence**
(mnoho půdy je ještě neobsazeno...) 111
- 18. Vaše konkurence je skvělá**
(a vy se od ní učíte...) 115
- 19. Špatný zákazník**
(když se potenciálnímu zákazníkovi daří nejhůře,
je to ta pravá chvíle k jeho získání...) 121
- 20. Pýcha předchází pád**
(i bohatí musí sloužit...) 125
- 21. Mějte dobré nápady**
(a peníze si vás najdou...) 129
- 22. Dávejte, abyste dostali**
(jak bohatí bohatnou...) 133
- Závěrem** 137