

Obsah

O autorovi / 9

Poděkování / 10

Stále hlasitější crescendo / 11

Část 1 Prolog

- 1 Více služeb, méně spokojenosti – kontext služeb / 15
- 2 Formulujeme výroky o hodnotě služby – vnitřní základy / 27

Část 2 Kroky

- Krok 1 Management očekávání – předem utvořené názory / 51
- Krok 2 Dobrý začátek – utváříme první dojem / 68
- Krok 3 Přejít k pozitivnímu, konstruktivnímu pohledu – vytváříme důvěru / 84
- Krok 4 Fronty a špatné zprávy – ověřujeme si realitu / 99
- Krok 5 Jak docílit, aby si zákazník připadal jako někdo důležitý a význačný – individualizace produktu / 124
- Krok 6 Dokážu to vyřešit – rekonvalescence / 142
- Krok 7 Udržujeme si náskok – inovace služeb / 163
- Krok 8 Jak docílit, aby zákazník chtěl ještě více – mistrovské zakončení / 187

VÍTĚZNÝ TAH

Část 3 Epilog

Finále / 217

Další literatura / 218

Rejstřík / 224