

Obsah

Předvídatelné výsledky v nepředvídatelných časech	7
Čtyři úskalí nepředvídatelných časů	9
Vynikajícím způsobem realizujte své priority	13
Ví každý, co má dělat?	15
Posunujete „střed více vpravo“?	31
Plán realizace strategie	39
Plán jak „posunout střed“	40
Učte se tím, že učíte druhé	42
Pohybujte se rychlostí důvěry	43
Krizе důvěry	46
Daň z nedůvěry a dividenda z důvěry	48
Platíte daň z nedůvěry, nebo dostáváte dividendu z důvěry?	49
Příběh o dvou týmech	50
Obnovení důvěry	52
Tři způsoby chování vytvářející důvěru	54
Případová studie: obnova důvěry v krizi	55
Důvěryhodný charakter	59
Promyšlená kampaň vytváření důvěry	61
Akční plán vytváření důvěry	63
Učte se tím, že učíte druhé	66
Dosahujte více s méně	67
Budování věrnosti zákazníků a zaměstnanců	69
Stisknutí tlačítka „reset“: sladění organizace podle hodnoty pro zákazníka	76
Plán „Více s méně“	81

Učte se tím, že učíte druhé	82
Zbavujte lidi strachu	83
Co vás stojí psychologická recese?	84
Dezorientuje strach vaši organizaci zásadním způsobem? Jsou lidé paralyzováni nejistotou?	85
Přišli jste na to, jak změnit úzkost v produktivní energii?	88
Kořeny strachu	89
Plán „Jak zbavit lidi strachu“	99
Učte se tím, že učíte druhé	100
Závěr	101
Poznámky	107
Rejstřík	115
O společnosti FranklinCovey	121
O autorech	123