

Předmluva	04
-----------	----

1 PROPOJENÍ SE ZÁKAZNÍKY

1.1 Jedinečný koncept drogerie	08
1.2 Propojení se zákazníky & komunikace	32

2 EKONOMICKÉ SPOLEČENSTVÍ dm

2.1 Zaměstnanec nebo spolupracovník	44
2.2 dm v Evropě	54
2.3 Partnerské zásady	58
2.4 Příkladné působení	62

3 PRODEJNA JAKO JEVIŠTĚ

3.1 Umístění prodejny	80
3.2 Vzhled prodejny	88
3.3 Cesta k zákazníkům	94

Pro nekomplikovatelnost textu používáme v knize pouze tvary mužského rodu i v případě, že je myšlen i rod ženský (spolupracovnice vs. spolupracovnice).