

<b>Krok 0: Máte vlohy stát se profesionálem v péči o zákazníky?</b>	7
Profesionálové v péči o zákazníky versus nepoužitelné typy	8
Správný postoj k zákazníkovi	9
Stupnice hodnocení Vašich vztahů k zákazníkům	10
Co je optimální péče o zákazníky?	11
Cvičení: Kvalitní servis	12
Čtyři typy servisu	13
Čtyři důvody, proč je kvalitní servis tak důležitý	15
Proč jsou pozitivní vztahy k zákazníkům důležité i pro Vás	17
Jak se hra „optimální péče o zákazníky“ vyhrává	20
Optimální péče o zákazníky vyžaduje dosažení všech čtyř značek	21
<b>Krok 1: Vyzařujte pozitivní postoj</b>	22
Jak pozitivní je Váš postoj?	23
Zprostředkujte pozitivní vyzářování svým zjevem	25
Zprostředkujte pozitivní vyzářování řečí Vašeho těla	26
Cvičení „Řeč těla“	27
Zprostředkujte pozitivní vyzářování spádem řeči Vašeho hlasu	28
Naslouchejte svému vlastnímu hlasu	29
Zprostředkujte pozitivní vyzářování, když telefonujete	30
Telefonní kvíz	31
Tři prosté skutečnosti	32
Případ č. 1: Posouzení Pavlína výkonu	33
Shrnutí	34
<b>Krok 2: Poznejte potřeby svých zákazníků, hostů nebo klientů</b>	35
Dbát na rozdílné potřeby zákazníků	36
Poznat časovou náročnost péče o zákazníky	37
Časové plánování	38
Před svými klienty, zákazníky, hosty být vždy o jeden krok dále...	39
Předjímejte potřeby svých zákazníků, klientů nebo hostů	40
Poznávejte potřeby svých zákazníků tak, že čtete jejich myšlenky	42
Vyhovět čtyřem základním potřebám	44
Pozorně a efektivně naslouchat	46
Co víte o kvalitách posluchače?	47
Zajistit zpětnou vazbu	48
Zpětná vazba	49
Shrnutí	50

<b>Krok 3: Poskytněte optimální péči svým hostům, zákazníkům nebo klientům</b>	51
Blíže se seznámit s poskytovanými službami	52
Vykonávat důležité práce, jež s péčí o zákazníky souvisí	54
Zprostředkovat jasná poselství	55
Říkat to „správně“	58
V rozhovoru se zákazníkem nalézat vhodná slova	59
Vyhovět čtyřem základním potřebám Vašich zákazníků	60
Všechny produkty a/nebo služby Vaší firmy efektivně prodávat	61
Na výzvy reagovat počítačem	63
Počítat s nepředvídaným	64
Shrnutí	65
<b>Krok 4: Postarejte se o to, aby Vaši zákazníci, klienti nebo hosté přišli znovu</b>	66
Co můžete udělat, aby Vaši zákazníci přišli znovu	67
Učinit všechno, aby stěžující si zákazníci byli uspokojeni	69
Jak se zachází se stížnostmi	70
Proč existují obtížní zákazníci	72
Naučit se dostat obtížné zákazníky na svou stranu	73
Případ č. 2: Obtížný zákazník	74
Být v servisu vždy o rozhodující krok vpředu	75
Překvapujte své zákazníky! Zacházejte s nimi jako s hosty!	
Předčete jejich očekávání	76
Shrnutí	77
<b>Krok 5: Kontrola studijních výsledků a řešení</b>	78
Proveďte si své výsledky	78
Objasňování a doplňování získaných poznatků	80
Řešení a komentáře autora	81