

# Obsah

Předmluva .....	7
Poděkování .....	9
Úvod .....	11
<b>Část</b> <b>Základní principy</b>	
<b>první:</b> <b>Ohromujících služeb .....</b>	<b>15</b>
1    Jediné neporušitelné pravidlo: Pro zákazníka jste společnost vy .....	17
2    Co jsou Ohromující služby .....	22
3    Ohromující služby jsou: Spolehlivé .....	26
4    Ohromující služby: Ujišťují, faktor ujištění .....	32
5    Ohromující služby jsou: Hmatatelné .....	37
6    Ohromující služby jsou: Empatické .....	41
7    Ohromující služby: Rychle reagují .....	46
8    Zákazník je vždy... zákazník .....	51
<b>Část</b> <b>Jak provozovat</b>	
<b>druhá:</b> <b>Ohromující služby .....</b>	<b>57</b>
9    Bez poctivosti nikam nedojdeš .....	59
10   Všechna pravidla jsou od toho, aby se porušovala (i toto) .....	63
11   Jak vytvářet důvěru v nedůvěřivém světě .....	67
12   Jak se zmocnit svých služebních setkání .....	71
13   Jak dobře naslouchat .....	76
14   Jak klást inteligentní otázky .....	82
15   Vítězná slova a uklidňující fráze .....	87
16   Fakta pro osobní kontakt .....	92
17   Tipy pro telefonní rozhovory .....	96
18   Svět je malý: Kulturně citlivé služby .....	105
19   Generační předěl: Jak obsluhovat věkově rozmanité zákazníky .....	111

<b>Část třetí:</b>	<b>Ohromující služby a komunikace</b> . . . . .	<b>119</b>
20	Spolupracovníci jako partneři: Komunikace napříč funkcemi . . . . .	121
21	Výjimečné služby spočívají v detailech . . . . .	127
22	Dobrý prodej je dobrá služba – dobrá služba je dobrý prodej . . . . .	131
23	Komunikace se zákazníky v digitálním věku . . . . .	136
24	Jak vykročit tou nejlepší e-mailovou nohou . . . . .	143
25	Pozitivní reakce na negativní zpětnou vazbu . . . . .	150
26	Nikdy nepodceňujte hodnotu upřímného poděkování . . . . .	156
<b>Část čtvrtá:</b>	<b>Ohromující služby a řešení problémů</b> . . . . .	<b>161</b>
27	Bud'te fantastickým „napravovačem“ . . . . .	163
28	Axiomy zotavení služeb . . . . .	169
29	Používejte dobře umístěné „Omlouvám se“ . . . . .	176
30	Napravte člověka . . . . .	180
31	Pořádně napravte problém . . . . .	185
32	Zotavení služeb v digitálním věku . . . . .	190
33	Zotavení ve stylu sociálních médií . . . . .	196
34	I pekelní zákazníci jsou zákazníci . . . . .	201
35	Síň hanby pekelných zákazníků . . . . .	207
<b>Část pátá:</b>	<b>Služební zdatnost Ohromujících služeb: Péče o vás</b> . . . . .	<b>213</b>
36	Ovládněte umění klidu . . . . .	215
37	Hlavně profesionálně . . . . .	220
38	Princip kompetence: Vždy se uče . . . . .	224
39	Pořádný mejdan . . . . .	229
	O Performance Research Associates, Inc. . . . .	233
	O redaktorkách . . . . .	234