

Obsah

Chybějící prvky	7
1. Vytvořte si představu, jak udržet zákazníka	21
2. Naslouchejte zákazníkovi	35
3. Učte se od vítězů	57
4. Dejte volnou ruku svým nejlepším zaměstnancům	69
5. Odstraňte bariéry činností, které vítězí u zákazníků	91
6. Měřte, měřte, měřte	113
7. Přeměňte slova v činy	133
Poslední slovo	155
Dodatek: výzkum	161
Soubor nástrojů	165
1. Charakteristiky podniku řízeného zákazníkem: Test	166
2. Nástroje pro vytvoření představy	170
3. Nástroje pro zboření bariér činností, které vítězí u zákazníků	172
Poděkování	229