




CO VÁS ČEKÁ?

Proč kniha o službách v Česku?	11
Káva, megafon a digitální domorodci	19
Jak vypadá skvělá služba?	37
Co je design služeb?	57
Lepší služby krok za krokem	67
Pusťte se do toho!	83
Devět nástrojů pro zlepšování služeb	89
 Persony	92
 Safari službou	98
 Deníky	104
 Business Case	110
 Lean Canvas	116
 Mapa kontaktních míst	124
 Metoda bi-zón	130
 Prototypování	136
 Cesta službou	142
Kdo pro vás knihu napsal?	148
Bez vás by to nešlo	152
Inspirace	156
Poznámky	159