










# 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