

Obsah

Předmluva	9
1 Začněte podnikání znovu brát vážně Vítejte ve světě ekonomiky, v níž hlavní slovo má zákazník	15
2 Přizpůsobte podnik svým zákazníkům Staňte se PSNSDS	27
3 Dejte svým zákazníkům, co opravdu chtějí Poskytujte VPH	47
4 Dejte procesy na první místo Vytvořte podmínky pro vysokou výkonnost	60
5 Vytvořte řád tam, kde vládne chaos Dejte kreativě jasný směr	86
6 Používejte správná měřítka výkonnosti Chápejte měření výkonnosti jako součást řízení, nikoli účetnictví	106
7 Řiďte bez pevné struktury Využijte všech výhod nejednoznačnosti	128
8 Zaměřte se na konečného zákazníka Přetvořte distribuční řetězce v distribuční společenství	148

9	Zbořte zdi obklopující váš podnik Využijte každé možnosti spolupracovat	164
10	Rozšířte svůj podnik Integrujte virtuálně, nikoli vertikálně	195
11	Dejte se do práce Uveďte body agendy do praxe	216
12	Připravte se na budoucnost, kterou, nedokážete předvídat Institucionalizujte schopnost přizpůsobovat se změnám	234
	Rejstřík	255