

# Obsah

	<i>Poděkování</i>	ix
	<i>Úvod: Existuje lepší způsob</i>	xi
<b>Kapitola 1</b>	Kdysi dávno ve výrobě	1
<b>Kapitola 2</b>	Centrum zákaznických služeb jako systém	11
<b>Kapitola 3</b>	Nové definování záměru, měřítek a metody práce	35
<b>Kapitola 4</b>	Lepší měřítka, lepší myšlení	51
<b>Kapitola 5</b>	Model „break-fix“	71
<b>Kapitola 6</b>	Učení se jak vnímat, učení se jak vést	95
<b>Kapitola 7</b>	Zákazníci – lidé, kteří vás dokážou odehnat od konkurence	129
<b>Kapitola 8</b>	Osvědčí se to?	149
<b>Kapitola 9</b>	Pozor při výběru nástrojů	177
	<i>Závěr: Znovu si popovídáme o taylorismu</i>	197
	<i>Dodatek: Lepší způsob, jak zlepšovat služby veřejnosti</i>	201
	<i>Vysvětlivky</i>	225
	<i>Další literatura</i>	231
	<i>Jiné publikace autora</i>	232
	<i>Rejstřík</i>	233
	<i>O autorovi</i>	248