

Tajemství zákaznické zkušenosti	8
Ze země slev zemí zážitků?	14
Češi vs. Britové	18
10 šampiónů	22

Zákaznická zkušenost v jednotlivých odvětvích

Finanční služby	30
Maloobchodní řetězce	36
Cestování a hotely	42
Retail	48
Restaurace a rychlá občerstvení	54
Zábava a volný čas	60

Portréty značek

Student Agency a RegioJet: Bezprostřední zpětná vazba zákazníka je nejcennější	66
CineStar: Dobrá zákaznická zkušenost = divákův návrat	70
Air Bank: Prací pro zákazníky jsme posedlí	74
Dr.Max: Zákaznická zkušenost na max	78
Kanzelsberger: Nenabízíme jen knihy, ale i emoce	82
Rohlík.cz: Zákazníci s námi sedí v managementu	86
Ugo: Naše zákazníky chceme inspirovat	90
Zoot: Snažíme se nabídnout vždy něco navíc	94

Top 100	100
---------	-----