

Obsah

	Předmluva	9
1	Začněte podnikání znovu brát vážně Vítejte ve světě ekonomiky, v níž hlavní slovo má zákazník	15
2	Prizpůsobte 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 kreativitu 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 | Rozšiřte svůj podnik
Integrujte virtuálně, nikoli vertikálně | 195 |
| 11 | Dejte se do práce
Uveďte body agendy do praxe | 216 |
| 12 | Připravte se na budoucnost,
kterou nedokázete předvídat
Institucionalizujte schopnost přizpůsobovat se změnám | 234 |
| | Rejstřík | 255 |