

Obsah

Úvod	5
LEKCE 1 – Jak lépe porozumět svým zákazníkům	7
1.1 Úvod	7
1.2 Jak efektivně naslouchat zákazníkům	8
1.3 Druhotné a prvotní údaje	10
1.4 Kvalitativní a kvantitativní průzkum	14
1.5 Úloha manažera při průzkumu	20
1.6 Shrnutí	22
LEKCE 2 – Jak porozumět širšímu prostředí	25
2.1 Úvod	25
2.2 Širší prostředí	26
2.3 Konkurenční prostředí	27
2.4 Vzdálené prostředí	35
2.5 Monitorování a předpovídání	39
2.6 Shrnutí	45
LEKCE 3 – Jak porozumět hodnotě pro zákazníka	47
3.1 Úvod	47
3.2 Bližší pohled na hodnotu pro zákazníka	49
3.3 Hodnotový řetězec	53
3.4 Vytvoření hodnoty pro zákazníka Vaší vlastní činností	61
3.5 Shrnutí	66
LEKCE 4 – Udržení hodnoty	69
4.1 Úvod	69
4.2 Věrnost zákazníků	71
4.3 Mezera mezi očekáváním/zkušeností	77
4.4 Úloha zaměstnanců	80
4.5 Shrnutí	82
Literatura	84