

# Obsah

Předmluva .....	7
Poděkování.....	8
Předmluva k českému vydání .....	9
<b>1. Chtěl byste být členem našeho představenstva? .....</b>	<b>11</b>
Základy úspěchu .....	12
Kontrolní seznam .....	15
<b>2. Zákaznická problematika na hodinách .....</b>	<b>17</b>
Analogie s hodinami .....	17
Představenstvo, zákaznické hodiny a vize .....	19
Problémy koncernů .....	20
Úkolem představenstva je zajistit budoucí strategickou konkurenční výhodu .....	21
Kontrolní seznam .....	25
<b>3. Změny prostředí a konkurenční výhoda.....</b>	<b>27</b>
Přebytková společnost.....	27
Zážitková společnost .....	28
Všudypřítomná společnost.....	28
Úkoly představenstva, vycházející z firemního práva.....	32
Kontrolní seznam .....	35
Zajištění budoucnosti .....	35
Kritický bod mezi představenstvem a generálním ředitelem.....	38
Teorie zájmových skupin a práce představenstev .....	56
<b>4. Od vize k budoucí akci .....</b>	<b>61</b>
Představenstvo a zvyšování hodnoty společnosti.....	62
Současná a potenciální zákaznická hodnota .....	69
Odhad zákaznické životnosti a zákaznického konce .....	72
Současná zákaznická hodnota .....	74
Pevnost vztahů se zákazníky .....	77
Intelektuální a zákaznický kapitál společnosti .....	78
Role představenstva v různých fázích rozvoje společnosti .....	80
Zákazník na schůzi představenstva .....	87
<b>5. Představenstva v budoucnosti.....</b>	<b>91</b>
Čím se vyznačuje kvalitní představenstvo, zaměřené na zákaznickou strategii?....	91
<b>6. Literatura .....</b>	<b>93</b>
<b>7. Rejstřík.....</b>	<b>95</b>