

Obsah

Předmluva	1
Úvod	5
1. Zákazníci v osobním vlastnictví	13
2. Absolutní oddanost službě zákazníkům.	31
3. Zaměstnání jako poslání.	39
4. V neděli se nedělá	47
5. Hovořit o službách... každý den	55
6. Když zákazníci zavolají, že nemohou přijít	61
7. Pracovití zaměstnanci	67
8. Se vším všudy, stoprocentně: snaha o dosažení dokonalosti	75
9. Místo, kde kvete vlídnost	81
10. Vlídnot: zahájení revoluce	85
11. Jak z pracoviště odstranit lhostejnost	105
12. Rychlá řešení nefungují aneb Jak zajistit, aby změny byly trvalé	113
13. Jste připraveni?	117
14. Deset kroků k výjimečné společnosti	121
15. Vystavte to – na internetu.	129
16. Závěry	135
Dodatek	143
Rejstřík	149