

Spis treści

Podziękowania	15
Wprowadzenie	19

CZĘŚĆ I WIZJA

Rozdział 1. Obyś żył w ciekawych czasach	27
Trzy twarze lojalności	27
Droga do lojalności 3.0	28
Żyjemy w ciekawych czasach	34
Budowanie lojalności 3.0	41
 Rozdział 2. Ten, kto pojmie, czym jest motywacja, to zwycięzca	43
Podsycanie ognia	43
Pięć wewnętrznych czynników motywujących	
– spojrzenie szczegółowe	48
Bułka z masłem	57
Pracuję ze względu na pensję	57
Budowanie lojalności 3.0	58
 Rozdział 3. <i>Big data</i> robi wielką różnicę	59
Co to jest <i>big data</i> i skąd te dane pochodzą?	60
Jak możemy wykorzystać <i>big data</i> ?	61

Przetwarzanie danych	71
<i>Big data</i> a konsumenci	74
<i>Big data</i> a pracownicy	77
Rekrutacja – koniec domysłów	78
Analiza personelu	80
Wiele danych, wiele problemów?	83
Co dalej?	83
Budowanie lojalności 3.0	84
Rozdział 4. Grywalizacja – napęd lojalności 3.0	85
To nie jest gra – różnica między grami a grywalizacją	88
Gry są z natury motywujące	90
Iskra grywalizacji	92
Dziesięć najważniejszych mechanizmów grywalizacji	93
Nagrody – wartość i znaczenie	105
Pytania i odpowiedzi	110
Wprowadzenie do części drugiej	112
Budowanie lojalności 3.0	113

CZĘŚĆ II WYKONANIE

Rozdział 5. Studia przypadków na temat stymulowania zaangażowania klientów	117
Witajcie w USA Network	118
Poleć do Rio z Chiquitą	124
Nagrody w Warner Bros.	130
Meldunki w Foursquare	134
Reputacja uczestnika w sieci SAP	137
Inne społeczności wykorzystujące lojalność 3.0	142
Podsumowanie	149

Rozdział 6. Studia przypadków na temat stymulowania rozwoju	
umiejętności i nauki	151
Zdrowie z Zamzee	152
Właściwe podejście do Adobe Photoshop	159
Wrzuć wyższy bieg z Fordem	170
Innowacje i nauka z lojalnością 3.0	174
Podsumowanie	178

Rozdział 7. Studia przypadków na temat stymulowania	
zaangażowania pracowników	179
Inspirowanie agentów w LiveOps	180
Zapobieganie epidemii PowerPointa	184
Bluewolf i program <i>#going social</i>	187
Turbodoładowanie sprzedaży dzięki Nitro for Salesforce	194
Podsumowanie	207

CZĘŚĆ III KIERUNEK

Rozdział 8. Planowanie własnego programu	
lojalności 3.0	211
Przewodnik po wdrażaniu lojalności 3.0	212
Planowanie	212
Planowanie systemu lojalności 3.0	226
Rozdział 9. Tchnij życie w twój program lojalności 3.0	227
Projektowanie	227
Dziesięć wskazówek eksperta	240
Budowanie	249
Optymalizacja	254
Projektowanie, budowanie i optymalizacja	
lojalności 3.0	259

Rozdział 10. Cała naprzód!	261
Gdzie już byliśmy	261
Dokąd zmierzamy	262
Podsumowanie	265
 Załącznik: Przykładowy scenariusz lojalności 3.0:	
stymulowanie zaangażowania uczestników	
dorocznej konferencji technologicznej	267
 O autorze	283