

Spis treści

Podziękowania	9
Wprowadzenie: Wzbogacanie życia	11

CZĘŚĆ I

Inspirowanie klienta wewnętrznego	21
Rozdział 1. Nie obawiaj się marzyć	23
Rozdział 2. Zatrudniaj uśmiechniętych	34
Rozdział 3. Dbaj o to, by twoi ludzie byli nieustraszeni	47
Rozdział 4. Wzmacniaj zaufanie	60
Rozdział 5. Twórz pętlę informacji zwrotnej	71
Rozdział 6. Kształć wielozadaniowców	86
Rozdział 7. Upełnomocniaj pracowników	99

CZĘŚĆ II

Obsługa klienta zewnętrznego	115
Rozdział 8. Realizuj proces pięciu kroków obsługi klienta Apple	117
Rozdział 9. Wyzeruj wewnętrzny zegar klienta	137
Rozdział 10. Sprzedawaj korzyści	151
Rozdział 11. Uwolnij wewnętrzny geniusz swoich klientów	161

Rozdział 12. Twórz momenty „wow”	174
Rozdział 13. Przeciwicz scenariusz	190
Rozdział 14. Zadbaj o konsekwencję doświadczenia	201

CZĘŚĆ III

Miejsce akcji	215
Rozdział 15. Wyeliminuj wszystko, co zbędne	217
Rozdział 16. Zwracaj uwagę na detale związane z designem	229
Rozdział 17. Projektuj doświadczenia wielozmysłowe	242
 Podsumowanie: Duch Apple	 251
Indeks	257
O autorze	265