

فهرست

یادداشت ناشر	۱۴
سیاسگزاری	۱۶
پیشگفتار	۲۱
مقدمه	۲۷
خودسنجی: در حال حاضر در ایجاد حس وفاداری در مشتریانان چه عملکردی دارید؟	
درس اول	۳۳
ارزش مادام‌العمر مشتری را تعیین کنید	
درس دوم	۳۵
دو سطح هر تعامل را به یاد داشته باشید	
درس سوم	۳۸
خشم مشتری را به خود نگیرید	
درس چهارم	۴۰
همکاران و مشتریان داخلی خود را با هدایای بی‌نام غافلگیر کنید	
درس پنجم	۴۲
به یاد داشته باشید که هرکس دنیا را متفاوت از دیگری می‌بیند	
درس ششم	۴۴
برای کارکنان به عنوان افراد «کامل» ارزش قائل باشید	
درس هفتم	۴۷
با دل خود گوش کنید	
درس هشتم	۴۹
قالبی نو برای شیوه نگاه کردن به اشتباهات در سازمان خود بیافرینید (قسمت اول)	
درس نهم	۵۲
قالبی نو برای شیوه نگاه کردن به اشتباهات در سازمان خود بیافرینید (قسمت دوم)	
درس دهم	۵۴
اتاق یا فضای کار خود را با چیزهایی تزئین کنید که یادآور ارائه خدمات خوب باشند	
درس یازدهم	۵۷
قدر موهبت زندگی را بدانید!	
درس دوازدهم	۶۰
مفهوم حساب بانکی عاطفی را به یاد داشته باشید (قسمت اول)	

درس سیزدهم	۶۳
مفهوم حساب بانکی عاطفی را به یاد داشته باشید (قسمت دوم)	
درس چهاردهم	۶۵
راهروها و دیوارها را با تصاویر گرافیکی و نقل قولهای الهام بخش تزیین کنید	
درس پانزدهم	۶۹
گروههای کانون تشکیل دهید (قسمت اول)	
درس شانزدهم	۷۱
گروههای کانون تشکیل دهید (قسمت دوم)	
درس هفدهم	۷۳
به خودتان کمک کنید!	
درس هجدهم	۷۵
پنج‌سازنده حس وفاداری	
درس نوزدهم	۷۷
بُردهای کوچک را جشن بگیرید	
درس بیستم	۷۹
درباره راههایی که می‌توانید تجربه مشتریانان را ارتقا دهید، همفکری کنید (قسمت اول)	
درس بیست‌ویکم	۸۱
درباره راههایی که می‌توانید تجربه مشتریانان را ارتقا دهید، همفکری کنید (قسمت دوم)	
درس بیست‌ودوم	۸۵
درباره راههایی که می‌توانید تجربه مشتریانان را ارتقا دهید، همفکری کنید (قسمت سوم)	
درس بیست‌وسوم	۸۸
روی کاری که «می‌توانید» انجام دهید، متمرکز شوید	
درس بیست‌وچهارم	۹۰
با داستانها سرگرمی ایجاد کنید	
درس بیست‌وپنجم	۹۲
با دهان باز چیزی یاد نمی‌گیرید	
درس بیست‌وششم	۹۴
افراد زیبا اتفاقی پیدا نمی‌شوند	

۹۸	درس بیست و هفتم روی یک پروژه گروهی کار کنید
۱۰۱	درس بیست و هشتم هر مشتری، یک موهبت است
۱۰۳	درس بیست و نهم همیشه نیازهای مشتریان را پیش بینی کنید
۱۰۵	درس سی ام هرگاه می توانید، گزینه هایی به مشتری پیشنهاد کنید
۱۰۸	درس سی و یکم وقتی به خاطر مشتری از مسیر خود خارج می شوید، آنها را مطلع کنید
۱۱۱	درس سی و دوم با پرسه زدن مدیریت کنید
۱۱۴	درس سی و سوم بدانید که چرا مشتریان از سازمان شما ناخشنودند
۱۱۶	درس سی و چهارم برای شکایتهای مشتریان اهمیت قائل شوید
۱۱۸	درس سی و پنجم برای هر مشتری، یک ذره بیشتر کار کنید
۱۲۰	درس سی و ششم یک مشتری داخلی را به ناهار دعوت کنید
۱۲۲	درس سی و هفتم آیا صمیمی هستید؟
۱۲۴	درس سی و هشتم مثل مشتری فکر کنید
۱۲۶	درس سی و نهم چهار چیزی که مشتریان می خواهند
۱۲۸	درس چهلم از ته دل مدیریت کنید

درس چهل و یکم	۱۳۱
چهار مرحله جبران	
درس چهل و دوم	۱۳۳
کارکنان خوشحال، مشتریان را خوشحال می‌کنند	
درس چهل و سوم	۱۳۵
جلسات گپ و گفت برگزار کنید	
درس چهل و چهارم	۱۳۷
نزد مشتری بدقلق، خونسردی خود را حفظ کنید	
درس چهل و پنجم	۱۳۹
تنگنایی برای بحث	
درس چهل و ششم	۱۴۱
یک بانک اطلاعاتی در سطح انسانی ایجاد کنید	
درس چهل و هفتم	۱۴۳
از توافق گزینشی استفاده کنید	
درس چهل و هشتم	۱۴۵
برای القای جدی بودن وضعیت از یک معیار عینی استفاده کنید	
درس چهل و نهم	۱۴۷
با هر خبر خوشی که به دست می‌آورد جشن بگیرید	
درس پنجاهم	۱۴۹
روزی را به نام «تشکر از مشتریان» تعیین کنید	
درس پنجاه و یکم	۱۵۲
روزی را به نام «تشکر از مشتریان داخلی» تعیین کنید	
درس پنجاه و دوم	۱۵۵
امضای شخصی خود را به کارتان اضافه کنید	
نتیجه	۱۵۹
شما یک حق انتخاب دارید	
درباره نویسنده	۱۶۲