

Obsah

Úvod.....	7
1. Věřte v úspěch (a ten se zákonitě dostaví...)	9
2. Pomáhejte bližnímu (a ostatní přijde samo...)	13
3. Kdo je váš zákazník (a co o něm máte vědět...)	19
4. Budte u nás jako doma (nebo se můžete cítit ještě lépe...)	29
5. Co je na prvním místě (nekladte na první místo zisk...)	39
6. Počítejte do deseti (spor se zákazníkem ještě nikdo nevyhrál...)	49
7. Chůva a bezplatný poradce (vděčnost ještě nevymřela...)	57
8. Budte fanatikem znalostí o svém podnikání (lidé dají na odborníky...)	61
9. Není reklama jako reklama (nikomu nic nevnucujte...)	67
10. Budte naladěni pozitivně (očekáváte přece od zákazníka slovo ano...)	73
11. Pracujte na svých nedostatcích (lež váží více než skála...)	79
12. Vše špatné je k něčemu dobré (když vám teče voda do bot, přemýšlejte, jak jí využít...)	85
13. Ptejte se mysli (nemeditují jenom Indové...)	89
14. Překvapujte zákazníka (každý má rád příjemné zpestření života...)	95
15. Samotářům nikdo nepomůže (v době míru hledejte spojence pro dobu bojů...)	101
16. Chlubte se svými zákazníky (vaši zákazníci si vás nevybrali jen tak náhodou...)	105
17. Konkurence bez konkurence (mnoho půdy je ještě neobsazeno...)	111
18. Vaše konkurence je skvělá (a vy se od ní učíte...)	115

19. Špatný zákazník (když se potenciálnímu zákazníkovi daří nejhůře, je to ta pravá chvíle k jeho získání...)	121
20. Pýcha předchází pád (i bohatí musí sloužit...)	125
21. Mějte dobré nápady (a peníze si vás najdou...).....	129
22. Dávejte, abyste dostali (jak bohatí bohatnou...).....	133
Závěrem	137