

Оглавление

Предисловие.....	15
------------------	----

Введение	19
----------------	----

Часть I. Основы системы Net Promoter

1. Плохие прибыли, хорошие прибыли и главный вопрос	39
---	----

2. Мера успеха.....	65
---------------------	----

3. Как NPS стимулирует прибыльный рост.....	83
---	----

4. История Enterprise: измеряем то, что важно.....	109
--	-----

5. Правила измерения	129
----------------------------	-----

Часть II. Получаем результаты

6. Добиваемся результатов с помощью NPS	161
---	-----

7. Экономика и вдохновение: двойные императивы.....	193
---	-----

8. Замыкание контура с клиентами	221
--	-----

9. Подготовка к долгому путешествию	251
---	-----

10. Предстоящий путь.....	285
---------------------------	-----

Приложение. Советы путешественнику	313
---	-----

Примечания	335
------------------	-----

От авторов	337
------------------	-----

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>