

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение. Обогащая жизнь	9
Часть I. ВДОХНОВИТЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЕБЕ	17
Глава 1. Мечтайте о грандиозном	19
Глава 2. Работа за улыбки	29
Глава 3. Воспитывайте бесстрашных сотрудников	41
Глава 4. Укрепляйте доверие	52
Глава 5. Способствуйте развитию обратной связи	62
Глава 6. Развивайте у сотрудников способность решать многие задачи одновременно	76
Глава 7. Предоставьте вашим сотрудникам возможности	90
Часть II. СЛУЖИТЕ ВНЕШНЕМУ КЛИЕНТУ	105
Глава 8. Следуйте разработанным Apple пятью шагами обслуживания	107
Глава 9. Перезагружайте внутренние часы ваших клиентов	126
Глава 10. Продавайте преимущества	139
Глава 11. Высвобождайте скрытые способности своих клиентов	149
Глава 12. Создавайте моменты восторга	160
Глава 13. Отрепетируйте сценарий	174
Глава 14. Обеспечьте непротиворечивость, последовательность опыта, который даете вашим потребителям	185
Часть III. СОЗДАЙТЕ АТМОСФЕРУ	197
Глава 15. Устраните беспорядок	199
Глава 16. Уделите внимание мелочам оформления	210
Глава 17. Спроектируйте дизайн, воздействующий на разные чувства	222
Заключение. Душа компании Apple	231
Примечания	236
Благодарность	246