

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение. Обогащая жизнь . . . . .	9
<b>Часть I. ВДОХНОВИТЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЕБЕ . . . . .</b>	<b>17</b>
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
<b>Часть II. СЛУЖИТЕ ВНЕШНЕМУ КЛИЕНТУ . . . . .</b>	<b>105</b>
Глава 8. Следуйте разработанным Apple пяти шагам 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
<b>Часть III. СОЗДАЙТЕ АТМОСФЕРУ . . . . .</b>	<b>197</b>
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