

ОГЛАВЛЕНИЕ

От автора	6
Вступление на Путь героев	8

Часть I. Там, где рождается Разгневанный Клиент

Глава 1. Позитивный подход	13
Профессиональный взгляд на проблему	13
Сила восприятия, или Встань с правильной ноги	22
Мы программируем себя	35
Глава 2. Кто ты, Разгневанный Клиент?.....	42
Роли, которые играет Разгневанный Клиент.....	42
Смотреть глазами Клиента, или Почему он кричит	65
Не все Клиенты одинаково полезны	74
Глава 3. Чего ждать от ожиданий?.....	76
Там, где рождается Разгневанный Клиент	76
Скажите спасибо маркетингу	81
Формула процветания.....	89
Управлять ожиданиями.....	92

Часть II. С чего начать?

Глава 4. Как КАЯК довезет	109
Айсберг всему голова.....	109
Строим корабль.....	115

Среда «Компания»	126
Среда «Аудитория».....	134
Среда «Я».....	135
Среда «Клиент»	139
Глава 5. Совершенствуем работу с Разгневанным Клиентом....	141
Угроза № 1.....	141
Атмосфера улыбок	148
Кто первый: Ответственность или Самостоятельность?.....	153
Крепостная стена ошибок.....	158
Спасение в обучении	162
Создание героев.....	164
Глава 6. Ее Величество Компенсация.....	167
Фокусы и магия.....	167
Эффект отскока	173
«Железные» требования	176

Часть III. Герои начинают и побеждают

Глава 7. Управлять своими эмоциями.....	197
Один за всех и все за одного	197
Десять шагов к Страстному Поклоннику.....	203
Заклучение	221
Литература.....	224