

## فهرست مطالب

مقدمه ناشر ..... ۷

پیش‌گفتار ..... ۱۳

### مشارکت چیست...

بخش ۱: تشریح مبحث مشارکت با مشتری ..... ۲۵

بخش ۲: روح مشارکت با مشتری ..... ۳۵

### سخاوت

بخش ۳: سخاوت یک نگرش است ..... ۴۵

بخش ۴: خدمت یعنی اهدای جایزه ..... ۵۱

بخش ۵: ارتباطات پرشور ..... ۵۹

بخش ۶: خدمات پنهانی ..... ۶۷

### اعتماد

بخش ۷: به مشتریان خود اعتماد کنیم ..... ۷۹

بخش ۸: تضمین اطمینان ..... ۸۷

بخش ۹: نمونه‌هایی از وفاداری (اوج وفاداری) ..... ۹۳

## رویا

- بخش ۱۰: مشارکت هدفمند ..... ۱۰۵
- بخش ۱۱: شرح حال یک هدف: جان لانگستری ..... ۱۱۱
- بخش ۱۲: شرح حال یک هدف: شارون دِکِر ..... ۱۲۱

## حقیقت

- بخش ۱۳: نیروی به کنار زدن نقاب‌ها ..... ۱۳۳
- بخش ۱۴: صداقت و صراحت مشتری ..... ۱۴۱
- بخش ۱۵: گوش کردن، یک ورزش ارتباطی ..... ۱۴۹

## تعادل

- بخش ۱۶: «ما» ضمیر قدرت است ..... ۱۶۱
- بخش ۱۷: تقابل (معامله به مثل) شناور ..... ۱۶۹
- بخش ۱۸: نوسان در مشارکت ..... ۱۷۷

## توفیق

- بخش ۱۹: مشارکت جذاب و موفقیت آمیز ..... ۱۸۷
- بخش ۲۰: مشارکت تحت فشار ..... ۱۹۵
- بخش ۲۱: مشارکت در وضعیت اضطراری ..... ۲۰۱

## مشارکت با کارکنان

- بخش ۲۲: خدمت کردن همانند رهبر: وظایف ..... ۲۱۳
- بخش ۲۳: خدمت کردن همانند یک رهبر: هدایا ..... ۲۱۹

با کمی کمک از جانب شرکایم...

بخش ۲۴: برف و باران و تاریکی شب..... ۲۳۳

نوشته ران زمکه

بخش ۲۵: دل واپسی و توجه شرکاء..... ۲۳۹

نوشته تام کانلان

بخش ۲۶: وقتی شرکاء فریاد می زنند «گرگ!»..... ۲۴۵

نوشته کریستین اندرسون

بخش ۲۷: توقعات و انتظارات در مشارکت..... ۲۴۹

نوشته کارن روپل

بخش ۲۸: مشارکت شاعرانه..... ۲۵۵

بخش ۲۹: سنجش مشارکت..... ۲۵۷

پایان سخن..... ۲۶۱