

فهرست

مقدمه مترجم ۱۱

بخش ۱

یک شروع مجدد

فصل اول ۱۷

ملاقات اوم! با مدیر یک دقیقه‌ای ۱۷

فصل دوم ۲۹

تاریخچه مختصری از نام تجاری اوم! ۲۹

بخش ۲

چگونه یک شرکت مشتری‌مدار به طریق درست ایجاد کنیم

چهارمین قدم

فصل سوم ۴۹

گام اول: هدف درستی انتخاب کنید ۴۹

فصل چهارم ۷۹

گام دوم: با مشتری‌های‌تان درست رفتار کنید ۷۹

فصل پنجم ۱۰۷

گام سوم: با افرادتان درست برخورد کنید ۱۰۷

فصل ششم ۲۱۵

گام چهارم: درست رهبری کنید ۲۱۵

بخش ۳
گام‌های بعدی

۲۵۵ فصل هفتم

۲۵۵ بالاترین مانع شکستن رمز مشتری شیدایی

۲۶۵ فصل هشتم

۲۶۵ انتخاب با شماست راه اوم! یا راه نادرست

۲۷۳ قدردانی و سپاس

۲۷۵ درباره نویسندگان کتاب

۲۷۷ خدمات