

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1

Wprowadzenie — jak i dlaczego powstała ta książka 17

ROZDZIAŁ 2

Stawianie klienta na pierwszym miejscu 23

ROZDZIAŁ 3

Szacunek 43

ROZDZIAŁ 4

Proaktywność 59

ROZDZIAŁ 5

Przewidywalność 73

ROZDZIAŁ 6

Transparencja 87

ROZDZIAŁ 7

Przydatność 103

ROZDZIAŁ 8

Kontrola 119

ROZDZIAŁ 9

Asertywność 135

ROZDZIAŁ 10

Zaangażowanie 153

ROZDZIAŁ 11

Podejście partnerskie 167

ROZDZIAŁ 12

Podsumowanie 187