

## 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 مشتری‌های تان 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