

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