

Tartalomjegyzék

Előszó	11
Bevezető A követendő út	17
Elérkezett a váltás ideje	17
Az új modell	18
Az érzelmezérelt gazdaság	19
Az adatok már rendelkezésre állnak	20
A követendő lépések	25
Első fejezet Üdvözljük az érzelmezérelt gazdaságban!	27
Egy ember jövőképe	27
Egy új világ régi üzleti szemlélete	28
AZ ÉRZELEMMENTES HIEDELEMRENDSZER	29
A különleges út	31
Értelem és érzelme: ez kémiai reakció	33
Az érzelme értékelése nagyszerű dolog	35
AZ ÉRZELMEK BEFOLYÁSOLJÁK AZ ÜZLETI EREDMÉNYESSÉGET	36
Második fejezet Fedezd fel a tehetséget minden alkalmazottban!	37
A virágzó rózsza és a téves pálya	37
Telefon	39
A kiváló teljesítmény nem tanítható	40
ROSSZ ÚTON HALADVA	41
A tehetség ott van, ahol rátalálsz	43
Harmincnégy út a kitűnő teljesítményhez	44
Kapcsolati adottságok	45
Befolyásoló adottságok	47
Küzdőadottságok	49
A karmester és az NBA-ban játszó kosaras	55
Harmincnégy mód a kiváló alkalmazottak kiválasztására	57
A MEGFELELŐ TEHETSÉG MÁR MOST IS A CÉGEDNÉL VAN	58

Harmadik fejezet	Az út, amely soha nem vezet rossz irányba	59
	A hasznosításra váró erőforrás	59
	Tehetség és nyereség: az elválaszthatatlan páros	60
	Az örökké termő gyümölcsfa	61
	Más munkakör, más tehetség	63
	KÖVESD A TEHETSÉG ÚTJÁT!	65
Negyedik fejezet	Úton az elkötelezettség felé	66
	Kötelezd el magad a jelenben, és a jövőd biztosítva van	66
	A tehetséget felismerő pártfogó	67
	Ritka erőforrások: kevés az elkötelezett munkatárs	68
	Rossz irány	69
	A KULTURÁLIS KAPOCS	70
	Tényleg oda kell figyelni	71
	A tizenkét teljesítendő feltétel	72
	Ne térj le a kijelölt útról!	80
	AZ ELKÖTELEZETT MUNKATÁRSOK JÓL ÉRZIK MAGUKAT, ÉS SZERETIK MUNKÁJUKAT	81
Ötödik fejezet	Útmutató az alkalmazotti elkötelezettség erősítéséhez és menedzseléséhez	82
	A kapcsolatépítők	82
	A kiváló menedzserek négy alapszabálya	84
	A Q ¹² rendszer alkalmazása	84
	A Q ¹² beválik	100
	AZT CSINÁLD, AMIT A KIVÁLÓ MENEDZSEREK!	101
Hatodik fejezet	Érzelmi gazdaságtan, I. rész	102
	Íme a bizonyíték	103
	Az elkötelezettségi index	104
	Az elkötelezettek	104
	A nem elkötelezettek	106
	A cselekvően nem elkötelezettek	107
	Az index mint tükör	109
	Alkalmazottak elkötelezettsége: az országos index	110
	Az elkötelezettségi ráták	112
	Térj át új üzletpolitikára!	113

Az új út	115
VEGYÜK KOMOLYAN AZ ELKÖTELEZETTSÉG HIÁNYÁNAK FIGYELMEZTETŐ JELEIT!	116
Hetedik fejezet A szabad út	117
Zöld lámpa, stoptábla	117
Érzelmi emlékeink számítanak igazán	118
MEMÓRIA TESZT	119
Az útkereszteződés	119
VALÓBAN ISMERED VÁSÁRLÓIDAT?	121
Nem elég csak mondani!	122
A bajnok és a vesztes	124
Információgyűjtés a szupermarketben	125
Értelem kontra érzelem: a „nem tudsz nyerni”- forgatókönyv	126
A forgóajtó	127
Az ötödik tényező	128
Holnap is fogsz szeretni?	129
SZÍVBŐL JÖN	131
Nyolcadik fejezet Az ügyfélelkötelezettséget befolyásoló négy érzelmi állapot	133
Látni a jeleket	133
Az L^3 — a „lojalitás” három kérdése	134
Az A^8 , vagyis az érzelmi állapot felmérése	135
Bizalom	135
Tisztesség	136
Büszkeség	140
lelkesezés	141
MINDEN ÖSSZEADÓDIK	142
Kilencedik fejezet Útmutató az ügyfél- elkötelezettség erősítéséhez és menedzseléséhez	143
Hadd segítsek!	143
A három kapocs	144
Az első kapocs: párosítsd az alkalmazottak erősségeit a fogyasztók elvárásaival!	145
A második kapocs: a vevők érzelmi állapotának előidézése, fenntartása és helyreállítása	146

A harmadik kapocs: erősítsd az érzelmi állapotokat!	147
Nem minden ügyfél egyforma	148
Rúgd ki a kellemetlen ügyfelet: megéri!	149
A rossz ügyfél tünetei: hat figyelmeztető jel	150
1. tünet: az alkalmazottak kiégése	150
2. tünet: a problémazóna	151
3. tünet: a tisztelet hiánya	151
4. tünet: a hatékonyság akadályai	152
5. tünet: a kizárólag árra alapozott kapcsolat	153
6. tünet: a kapcsolat magától értetődő	153
Az irányítás alapjai	154
Teremtsd meg a bizalmat!	155
Taníts tisztességet!	155
Ébressz bennük büszkeséget!	155
Válts ki bennük szenvedélyt!	156
TEDD AZT, AMIT A KIEMELKEDŐ VEZETŐK TESZNEK!	157
Tizedik fejezet Érzelmi gazdaságtan, II. rész	158
Az elkötelezettség haszna	158
A teljesen elkötelezettek	159
Az elkötelezettek	160
A nem elkötelezettek	160
A cselekvően nem elkötelezettek	161
A Gallup számai az ügyfél-elkötelezettségről	162
Külső problémáidat belülről oldd meg!	163
Kövess az ügyfél-elkötelezettség útját!	165
VEDD KOMOLYAN AZ ELKÖTELEZETTSÉG HIÁNYÁNAK FIGYELMEZTETŐ JELEIT!	166
Tizenegyedik fejezet Az érzelemvezérelt gazdaság irányítása	167
A helyes szám a három	167
Merre tartasz?	170
TEKINTSD ÁT AZ UTAT!	171
Utószó Új vízió egy új évszázadhoz	173
A következő horizont	173

Jegyzetek	176
Bevezető	176
Első fejezet	176
Második fejezet	180
Harmadik fejezet	180
Negyedik fejezet	181
Ötödik fejezet	181
Hatodik fejezet	181
Hetedik fejezet	182
Nyolcadik fejezet	184
Kilencedik fejezet	185
Tizedik fejezet	185
„A” Függelék A vezető tehetsége, az alkalmazottak elkötelezettsége és az üzleti egységek teljesítménye	186
A munkahelyi viselkedés genetikai és szituációs befolyásoló tényezői	186
Vezetői adottságok kontra főnöki befolyásolás	187
A Gallup bizonyítékai a munkahelyi menedzsment alkalmazotti elkötelezettségre gyakorolt hatására	188
Vállalatokon belüli eltérések	189
A vezető tehetsége	189
A vezető tehetsége és az alkalmazotti elkötelezettség közötti kapcsolat	191
Diskusszió	192
Konklúzió	193
1. táblázat A Gallup Q ¹² itemei	195
2. táblázat A több vállalatot átfogó elemzéshez használt tanulmányok összegzése	195
3. táblázat A több vállalatot átfogó korrelációs és többszörös regressziós statisztikák	196
Bibliográfia	196
„B” Függelék Az alkalmazottak elkötelezettsége, elégedettsége és üzleti egység-szintű eredmények: meta-analízis	198
A Q ¹² háttere	198
Meta-analízis	200

Hipotézis és vizsgálati jellemzők	201
1. táblázat A tanulmányozott iparágak összefoglalója	202
2. táblázat Üzleti egységek összefoglalója	203
Eredmények	204
3. táblázat Meta-analitikus r-rel rendelkező itemek, amelyek bármely szervezetre általánosíthatók	205
5. táblázat Az alkalmazotti elégedettség és elkötelezettség korrelációja az üzleti egység összetett teljesítményével	207
Haszonelemzés: a hatások gyakorlati jelentése	208
Diskusszió	209
Bibliográfia	211
Köszönetnyilvánítás	213