

Sadržaj



Uvodna riječ **xiii**

Predgovor **xv**

1. Konkuriranje kroz usluge **1**
2. Kako stvoriti prednost u usluzi **25**
3. Održavanje usluge: Uklanjanje nedostataka **49**
4. Kako poboljšati uspješnost usluge: Dodavanje prednosti **79**
5. Inovacija usluge **117**
6. Preuzmite vodstvo **147**

Dodatak: Saga o Ikei **157**

Bilješke **173**

Autori **183**

Kazalo pojmova **185**