

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
--------------------	---

Rozdział I:

Strategia salonu. Zarządzanie projektem	11
--	----

Dlaczego powinniśmy mieć wiedzę z zakresu zarządzania?.....	14
Czym jest zarządzanie?.....	14
Czym jest strategia?.....	14
Jak wprowadzić strategię w życie?.....	16
Zarządzanie projektem.....	17
Co powinniśmy robić, by uniknąć fiaska projektu?.....	18

Rozdział II:

Obsługa klientów. Pracownicy	23
---	----

Kim są nasi klienci?.....	25
Czym jest Twoja usługa?.....	27
Jak nas widzą, tak nas piszą.....	29
Dlaczego klienci kupują nasze usługi?.....	31
Dlaczego tracimy klientów?.....	36
Jak rozwiązywać problemy związane ze skargami i reklamacjami klientów?.....	41
Jak uzyskać wiarygodną informację od klientów?.....	43
Jak szkolić pracowników, by uzyskać maksymalne zadowolenie klientów?....	45
Dlaczego tracimy zadowolonych klientów?.....	47

Rozdział III:

Menedżer. Rola i zadania menedżera	51
---	----

Dlaczego salon potrzebuje menedżera?.....	53
Czym naprawdę zajmuje się menedżer?.....	53
Dlaczego menedżer musi być skuteczny?.....	54
Czy menedżerowie muszą być wybitnie inteligentni?.....	55
Czy menedżer powinien się rozwijać?.....	57
Jak postępować, by komunikacja wewnętrzna w firmie była efektywna?.....	57
Jak podejmować decyzje?.....	59
Praca z ludźmi.....	62

SPIS TREŚCI

Szef też jest człowiekiem!	63
Jak powinniśmy dobierać sobie ludzi do pracy?.....	63
Czy powinno się zwalniać dobrego pracownika?.....	66
Jak motywować pracowników?.....	67
Jak rozwiązywać konflikty?.....	70
„Kontrola jest najwyższą formą zaufania”.....	73
Jakim więc menedżerem powinienem być?.....	74
Jak menedżer radzi sobie ze stresem?.....	76
Jak menedżer powinien zarządzać czasem?.....	77

Rozdział IV:

Prawdziwy menedżer.

Dziewięć podstawowych warunków sukcesu firmy.....	79
---	----

Kiedy zostaje się prawdziwym menedżerem?.....	81
---	----

Dziewięć podstawowych warunków sukcesu firmy.....	87
---	----

Literatura.....	91
-----------------	----