

SPIS TREŚCI

Przedmowa – Geoffrey A. Moore	13
-------------------------------	----

Trzeba pamiętać o tylko jednej rzeczy – nigdy nie chodzi o tylko jedną rzecz	15
--	----

ŚCIEŻKA 1

DOŚWIADCZENIE KONSUMENCKIE	25
-----------------------------------	----



OPOWIEŚĆ 1	
SEPHORA. Piękne doświadczenie	33

OPOWIEŚĆ 2	
SHAKE SHACK. Wybitna gościnność	40

OPOWIEŚĆ 3	
STARBUCKS. Jak zatracić ducha przeszłości	45

PODSUMOWANIE	52
---------------------	----

ŚCIEŻKA 2

PENETRACJA BAZY KLIENTÓW	55
---------------------------------	----



OPOWIEŚĆ 1	
RED BULL. Tajski aptekarz i austriacki przedsiębiorca wchodzą do baru	63

OPOWIEŚĆ 2	
MCDONALD'S. Śniadanie mistrzów	71

OPOWIEŚĆ 3	
SEARS. Wykorzenianie sprzedaży detalicznej	78

PODSUMOWANIE	89
---------------------	----

ŚCIEŻKA 3

PRZYSPIESZENIE RYNKOWE

91



OPOWIEŚĆ 1

UNDER ARMOUR. Przepełnione koszulki

97

OPOWIEŚĆ 2

LEPSZE ŻYCIE. Dzięki chemii

105

OPOWIEŚĆ 3

MATTEL. To tylko zabawki

114

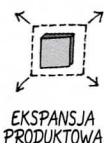
PODSUMOWANIE

122

ŚCIEŻKA 4

EKSPANSJA PRODUKTOWA

127



OPOWIEŚĆ 1

KYLIE COSMETICS. Z kamerą u Kylie Jenner

133

OPOWIEŚĆ 2

JOHN DEERE. To nie orka na ugorze

140

OPOWIEŚĆ 3

BLOCKBUSTER. Kasetę trzeba przewinąć,
a biznes zwinąć

145

PODSUMOWANIE

152

ŚCIEŻKA 5

DYWERSYFIKACJA PRODUKTÓW I KLIENTÓW

157



OPOWIEŚĆ 1

MARVEL. Superbohater znów uratował świat

164

OPOWIEŚĆ 2

PAYPAL. Bankowość przyszłości

172

OPOWIEŚĆ 3

LEGO. Klocki się rozsypały

178

PODSUMOWANIE

184

ŚCIEŻKA 6

OPTYMALIZACJA SPRZEDAŻY

189



OPOWIEŚĆ 1

SALESFORCE. Czterej pancerni i dwa psy

198

OPOWIEŚĆ 2

WALMART. Starcie tytanów

206

OPOWIEŚĆ 3

WELLS FARGO. Tresura to zła kultura

214

PODSUMOWANIE

220

ŚCIEŻKA 7

RETENCJA KLIENTÓW

225



OPOWIEŚĆ 1

SPOTIFY. Lista hitów

234

OPOWIEŚĆ 2

NETFLIX. Dwadzieścia lat minęło...

242

OPOWIEŚĆ 3

BLUE APRON. Co za dużo, to niezdrowo

250

PODSUMOWANIE

257

ŚCIEŻKA 8

PARTNERSTWO

263



OPOWIEŚĆ 1

GOPRO. Uzależnienie od adrenaliny

270

OPOWIEŚĆ 2

LINIE LOTNICZE. Przyjazne niebo

277

OPOWIEŚĆ 3

APPLE. Swift znaczy szybki

284

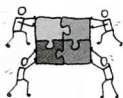
PODSUMOWANIE

289

ŚCIEŻKA 9

WSPÓŁKONKURENCJA

293



WSPÓŁKONKURENCJA

OPOWIEŚĆ 1

FIAT CHRYSLER, BMW I INTEL. Łączenie sił

299

OPOWIEŚĆ 2

WINTEL. Atak klonów

305

OPOWIEŚĆ 3

CISCO – VMWARE – EMC. Razem lepiej?

311

PODSUMOWANIE

317

ŚCIEŻKA 10

NIEKONWENCJONALNE STRATEGIE

319



NIEKONWENCJONALNE
STRATEGIE

OPOWIEŚĆ 1

TOMS SHOES. Przez buty do serca

330

OPOWIEŚĆ 2

LEMONADE INSURANCE. Gdy życie daje ci
cytryny...

338

OPOWIEŚĆ 3

GRAMEEN BANK Z BANGLADESZU.

Działanie celowe

346

PODSUMOWANIE. Czyny znaczą więcej
niż słowa

352

KIEDY JEST PORA NA ZMIANĘ ŚCIEŻKI

355

STUDIUM PRZYPADKU – AMAZON

365

Podziękowania

373