

# Spis treści

|                    |    |
|--------------------|----|
| Wstęp .....        | 11 |
| Wprowadzenie ..... | 13 |

## część I Odkrywanie przewagi konkurencyjnej płynącej z doświadczeń

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 1. Ja Doświadczające i Ja Zapamiętujące ..... | 22 |
| 2. Charakter oczekiwań .....                  | 28 |
| 3. Wzór na doświadczenie .....                | 38 |
| 4. Mit racjonalności .....                    | 51 |
| 5. Podstawy .....                             | 59 |
| 6. Czynniki motywujące .....                  | 68 |
| 7. Umami w biznesie .....                     | 79 |

## część II Definiowanie Strategii Umami

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 1. Zachowawczość jest ryzykowna ..... | 90  |
| 2. Baza Umami .....                   | 103 |
| 3. Wizja Umami .....                  | 112 |
| 4. Wyróżniki Umami .....              | 126 |
| 5. Wskaźniki Umami .....              | 141 |



375047

## Strategia Umami – narzędzia praktyczne

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Kwestionariusz Bazy Umami .....                           | 156 |
| 2. Kwestionariusz Postępów Umami .....                       | 160 |
| 3. Mapa aspiracji .....                                      | 162 |
| 4. Pięć razy Dlaczego – reaktywacja .....                    | 165 |
| 5. Definiowanie wyróżników .....                             | 167 |
| 6. Benchmarking wyróżników .....                             | 169 |
| 7. Rozstrzyganie dylematów .....                             | 171 |
| 8. Definiowanie Wskaźników Umami .....                       | 173 |
| 9. Szeregowanie pomysłów z wykorzystaniem Tabeli Umami ..... | 175 |

## część III Nastawienie Umami

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| 1. Pozytywna adaptacja .....                        | 181 |
| 2. Gra bez końca .....                              | 189 |
| 3. Jak się rozwijać w skomplikowanych czasach ..... | 202 |
| 4. Magia tonowania obietnic .....                   | 220 |
| 5. Opór jest nieunikniony .....                     | 228 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| Postłowie .....     | 240 |
| Podziękowania ..... | 244 |
| Przypisy .....      | 248 |