

# СОДЕРЖАНИЕ

<i>Благодарности</i> .....	<i>IX</i>
<i>Примечание автора</i> .....	<i>XIII</i>
Глава 1. Как компании сферы услуг достигают стабильного успеха .....	1
Глава 2. Ценности, обеспечивающие успех .....	21
Глава 3. Ценностно-ориентированное лидерство .....	43
Глава 4. Стратегическая ориентация .....	67
Глава 5. Безупречное исполнение .....	89
Глава 6. Управление будущим компании .....	119
Глава 7. Отношения, основанные на доверии .....	135
Глава 8. Инвестирование в успех сотрудников .....	169
Глава 9. Локальное действие .....	197
Глава 10. Формирование бренда .....	213
Глава 11. Великодушие .....	235
Глава 12. Уроки ведущих компаний сферы услуг .....	253
<i>Об авторе</i> .....	<i>269</i>
<i>Примечания</i> .....	<i>271</i>
<i>Специалисты компаний, принявшие участие в интервью при создании книги</i> .....	<i>277</i>
<i>Индекс</i> .....	<i>281</i>
<i>Другие книги Леонардо Л. Берра</i> .....	<i>287</i>