

# Saturs

<b>1. DAĻA. KLIENTU PASAULE . . . . .</b>	<b>11</b>
<b>1. ieraksts. Sveiki! . . . . .</b>	<b>13</b>
<b>2. ieraksts. Mana pasaule... cilvēki un viņu aizraušanās . . . . .</b>	<b>17</b>
2.1. Brīnišķīgie cilvēki . . . . .	18
1. ieskats: <i>Facebook</i> . . . . .	21
2.2. Globālais ciemats . . . . .	23
2. ieskats: <i>Air Asia</i> . . . . .	25
2.3. Klientu ciltis . . . . .	26
3. ieskats: <i>Banyan Tree</i> . . . . .	30
<b>3. ieraksts: Mana kārtība... kas man visvairāk rūp . . . . .</b>	<b>35</b>
3.1. Emocionālā pasaule . . . . .	36
4. ieskats: <i>Baidu</i> . . . . .	38
3.2. Klientu kaleidoskopi . . . . .	40
5. ieskats: <i>Stendera ziepju fabrika</i> . . . . .	44
3.3. Klientu ikdiena . . . . .	47
6. ieskats: <i>Camper Shoes</i> . . . . .	52
<b>4. ieraksts: Mani noteikumi... varu cilvēkiem. . . . .</b>	<b>57</b>
4.1. Klientu vara . . . . .	58
7. ieskats: <i>Livestrong</i> . . . . .	60
4.2. Vilkst, nevis grūst. . . . .	62
8. ieskats: <i>Progressive</i> apdrošināšana . . . . .	64
4.3. No ārpusē uz iekšu, no iekšpuses uz āru . . . . .	66
9. ieskats: <i>Zipcars</i> . . . . .	67

<b>5. ieraksts:</b>	<b>Mans bizness... klientu bizness . . . . .</b>	<b>73</b>
5.1.	Uz klientiem centrēts bizness . . . . .	74
	10. ieskats: <i>Amazon</i> . . . . .	75
5.2.	Vērtība klientiem, vērtība biznesam . . . . .	79
	11. ieskats: <i>Best Buy</i> . . . . .	82
5.3.	Klientu biznesa desmit dimensijas . . . . .	85

## **2. DAĻA. KLIENTU BIZNESS . . . . . 89**

<b>1. dimensija:</b>	<b>Klientu vīzija . . . . .</b>	<b>91</b>
1.1.	Klientu nolūks . . . . .	92
	12. ieskats: <i>Legó</i> . . . . .	95
1.2.	Klientu zīmols . . . . .	97
	13. ieskats: <i>Aveda</i> . . . . .	100
1.3.	Saikne ar klientiem . . . . .	101
	14. ieskats: <i>Cemex</i> . . . . .	104
<b>2. dimensija:</b>	<b>Klientu stratēģija . . . . .</b>	<b>107</b>
2.1.	Klientu rentabilitāte. . . . .	108
	15. ieskats: <i>Nike Women</i> . . . . .	113
2.2.	Klientu segmentācija . . . . .	115
	16. ieskats: <i>Club Med</i> . . . . .	117
2.3.	Klientu vadība . . . . .	119
	17. ieskats: <i>Tata</i> . . . . .	123
<b>3. dimensija:</b>	<b>Klientu izpratne . . . . .</b>	<b>127</b>
3.1.	Informācija par klientiem . . . . .	128
	18. ieskats: <i>Dove</i> . . . . .	135
3.2.	Klientu izpēte . . . . .	137
	19. ieskats: <i>H&amp;M</i> . . . . .	139
3.3.	Atklāsmes par klientiem . . . . .	141
	20. ieskats: <i>Harrah's Casinos</i> . . . . .	145
<b>4. dimensija:</b>	<b>Piedāvājumi klientiem . . . . .</b>	<b>149</b>
4.1.	Klientu konteksts . . . . .	150
	21. ieskats: <i>Whole Foods Market</i> . . . . .	153

4.2.	Piedāvājumi klientiem . . . . .	155
	22. ieskats: <i>Oxfam Unwrapped</i> . . . . .	160
4.3.	Sarunas ar klientiem . . . . .	162
	23. ieskats: <i>Jimmy Choo</i> . . . . .	165
<b>5. dimensija:</b>	<b>Risinājumi klientiem . . . . .</b>	<b>169</b>
5.1.	Sadarbība ar klientiem . . . . .	170
	24. ieskats: <i>Heinz tomātu kečups</i> . . . . .	173
5.2.	Inovācijas klientiem . . . . .	174
	25. ieskats: <i>Smart USA</i> . . . . .	178
5.3.	Risinājumi klientiem . . . . .	179
	26. ieskats: <i>Boeing 787 Dreamliner</i> . . . . .	181
<b>6. dimensija:</b>	<b>Klientu saites . . . . .</b>	<b>185</b>
6.1.	Klientu komunikācija . . . . .	186
	27. ieskats: <i>Wumart Ķīnā</i> . . . . .	190
6.2.	Klientu tīkli . . . . .	192
	28. ieskats: <i>Zopa</i> . . . . .	196
6.3.	Klientu kanāli . . . . .	197
	29. ieskats: <i>Quintessentially</i> . . . . .	200
<b>7. dimensija:</b>	<b>Klientu pieredzes . . . . .</b>	<b>203</b>
7.1.	Klientu ceļš. . . . .	204
	30. ieskats: <i>Nintendo Wii</i> . . . . .	208
7.2.	Klientu teātris. . . . .	209
	31. ieskats: <i>Vom Fass</i> . . . . .	214
7.3.	Neierastas pieredzes . . . . .	214
	32. ieskats: <i>Build a Bear Workshop</i> . . . . .	217
<b>8. dimensija:</b>	<b>Klientu apkalpošana . . . . .</b>	<b>221</b>
8.1.	Piegāde klientiem . . . . .	222
	33. ieskats: <i>Disnejlenda</i> . . . . .	226
8.2.	Individualizēta apkalpošana. . . . .	227
	34. ieskats: <i>Singapore Airlines</i> . . . . .	230
8.3.	Apkalpošanas atveseļošana . . . . .	232
	35. ieskats: <i>Ritz-Carlton</i> . . . . .	235

<b>9. dimensija:</b>	<b>Klientu attiecības . . . . .</b>	<b>239</b>
9.1.	Partnerība ar klientiem . . . . .	240
	36. ieskats: <i>Harley-Davidson</i> . . . . .	243
9.2.	Klientu kopienas . . . . .	245
	37. ieskats: <i>The Co-operative Group</i> . . . . .	249
9.3.	Klientu pārstāvji . . . . .	251
	38. ieskats: <i>New Balance</i> . . . . .	255
<b>10. dimensija:</b>	<b>Klientu rīcība . . . . .</b>	<b>259</b>
10.1.	Vērtību noteicēji . . . . .	260
	39. ieskats: <i>Enterprise Car Rental</i> . . . . .	262
10.2.	Klientu rādītāji . . . . .	263
	40. ieskats: <i>First Direct</i> . . . . .	266
10.3.	Biznesa ietekme . . . . .	268
	41. ieskats: <i>GE</i> . . . . .	273
<b>3. DAĻA. KLIENTU IEGUVĒJI. . . . .</b>		<b>277</b>
<b>6. ieraksts:</b>	<b>Līderība... vadīt klientu revolūciju. . . . .</b>	<b>279</b>
6.1.	Iedvesmojošie cilvēki . . . . .	280
	42. ieskats: <i>Eczacibasi</i> . . . . .	284
6.2.	Jaunie biznesa līderi . . . . .	286
	43. ieskats: <i>P&amp;G</i> . . . . .	288
6.3.	Klientu aizstāvji . . . . .	291
	44. ieskats: <i>MAC Cosmetics</i> . . . . .	293
<b>7. ieraksts:</b>	<b>Kultūra... radīt cilvēkos aizrautību . . . . .</b>	<b>297</b>
7.1.	Iesaistīt savus cilvēkus . . . . .	298
	45. ieskats: <i>Pret A Manger</i> . . . . .	300
7.2.	Apvienot cilvēkus un klientus . . . . .	301
	46. ieskats: <i>Innocent</i> . . . . .	304
7.3.	Struktūras, simboli un stāsti. . . . .	306
	47. ieskats: <i>Toyota</i> . . . . .	310
<b>8. ieraksts:</b>	<b>Pārveide... centrēšanās uz klientiem. . . . .</b>	<b>315</b>
8.1.	Radīt klientu revolūciju . . . . .	316
	48. ieskats: <i>Avon</i> . . . . .	319

8.2.	Ļaut pārmaiņām notikt . . . . .	321
	49. ieskats: <i>Škoda</i> . . . . .	325
8.3.	<i>Virgin</i> iedvesma . . . . .	327

<b>PIELIKUMS. THE GENIUS LABORATORIJA . . . . .</b>	<b>331</b>
---	------------

<b>Klienta biznesa karte . . . . .</b>	<b>332</b>
--	------------

<b>Vairāk <i>Genius</i>. . . . .</b>	<b>343</b>
• <i>Genius</i> dzīve . . . . .	343
• <i>Genius</i> darbi . . . . .	344
• <i>Genius</i> grāmatas . . . . .	344

<b>Pateicība . . . . .</b>	<b>347</b>
----------------------------	------------

<b>Par autoru . . . . .</b>	<b>349</b>
-----------------------------	------------