

Оглавление

Предисловие.....	15
Введение.....	19
Часть I. Основы системы Net Promoter	
1. Плохие прибыли, хорошие прибыли и главный вопрос	39
2. Мера успеха.....	65
3. Как NPS стимулирует прибыльный рост.....	83
4. История Enterprise: измеряем то, что важно.....	109
5. Правила измерения	129
Часть II. Получаем результаты	
6. Добиваемся результатов с помощью NPS	161
7. Экономика и вдохновение: двойные императивы.....	193
8. Замыкание контура с клиентами	221
9. Подготовка к долгому путешествию	251
10. Предстоящий путь.....	285
Приложение. Советы путешественнику	313
Примечания	335
От авторов	337