Table des matières

Prologue - Le capitalisme du client : le chemin le plus court vers un capitalisme revisité / IX

Avant-propos - La genèse du Net Promoter Score / XI

Préface / XXV

Introduction - Définissez votre promesse / 1
Et vivez en accord avec elle
L'épreuve de la sollicitation à froid 3
La fin du capitalisme tel que nous le connaissons 5
L'évolution du Net Promoter 8
Le pouvoir de la recommandation 10
Une véritable feuille de route pour votre lecture 13
Les bons profits 14

Chapitre 1 - Dirigez avec amour / 17
Une promesse inégalable
De l'usage perverti du NPS 23
Du bon usage du NPS 26
Vivre l'existence à laquelle on est destiné : le Net Purpose Score 29

Chapitre 2 - Aspirez à la grandeur / 31
Oui, nous pouvons tous être grands
Le NPS, une boussole morale 33
Une autre définition de la grandeur 34
Des leçons assimilées 39
Le capitalisme du client, nouvelle théorie de l'entreprise 41
Investir selon le principe de FRED 43
Retour à l'Apple Store : comment se définit le Grand Leadership 45

© 2022 Pearson France - La promesse gagnante
Fred Reichheld, Darci Darnell, Maureen Burns

Chapitre 3 - Aimez vos clients / 47
Le stade ultime du capitalisme
L'amour du client à l'ère numérique 51
L'amour selon Costco 55
Quand Discover nous fait découvrir l'amour du client 59
L'amour du client à l'ère des smartphones 65
L'amour est PUR[E] 69
Éprouvez-vous le sentiment d'être aimé(e) ? 74

Chapitre 4 - Inspirez à vos équipes... / 79
... le sens du service des autres
Bain : les bons et les mauvais vieux jours 82
Créativité et innovation 85
Des réunions qui font la différence 87
La recette du leader inspirant 103

Chapitre 5 - Respectez vos investisseurs / 105
Ils ne gagnent que si vos clients sont fidèles
Une nouvelle norme de respect pour l'investisseur 108
Aimer ses clients : une stratégie imbattable qui s'avère gagnante pour les investisseurs 110
Où puis-je trouver ces scores ? 117
Comment nous avons découvert le TCA 124
La comptabilité basée sur le client 127
Les deux composantes de la croissance acquise 130
Les implications pour les dirigeants, les investisseurs et le conseil d'administration 133

Chapitre 6 - Honorez la « Règle d'Or » / 135
Mais d'abord, comprenez-la
Défi #1. Une compréhension trop superficielle de la « Règle d'Or » 139
Défi #2. Mécanismes de renforcement préjudiciables 144
Défi #3. Boucles de feedback inadaptées 149
Défi #4. Manque de temps et de cadre sûr pour traiter les retours clients 153
Défi #5. L'anonymat 157
Défi #6. Les comportements néfastes 159

© 2022 Pearson France - La promesse gagnante
Fred Reichheld, Darci Darnell, Maureen Burns

Chapitre 7 - Sortez du lot ! / 165
Ne vous contentez pas de vous fondre dans la moyenne
Le « Prime Time » d'Amazon 169
Satisfaisant n'est pas remarquable 173
La question de Jenny 175
Chick-fil-A, remarquable sinon rien 177
Le pouvoir de l'innovation numérique 182
Terrasser les ennemis de l'innovation 185
And the winner is... BILT ! 188

Chapitre 8 - Persévérez / 191
Bâtissez des systèmes qui renforcent votre culture
Le pouvoir des mots est décuplé par les actes 195
Les quatorze principes d'Amazon 201
Au-delà des mots 208
Les voies de la persévérance 210
Amour et persévérance 214

Chapitre 9 - Soyez humble / 217
Le Net Promoter Score 3.0 et au-delà
Le Manifeste du Net Promoter (ou Manifeste du Capitalisme du client) 221
Prendre le train en marche 223
Se mettre d'abord au service des autres 226
Se tourner vers l'avenir 234
Quelques mots pour conclure 238

Annexe A - Check-list du Net Promoter 3.0 / 241
Annexe B - Calculer la croissance acquise / 250
Remerciements de l'auteur / 255
Notes / 261
Index / 273

© 2022 Pearson France - La promesse gagnante
Fred Reichheld, Darci Darnell, Maureen Burns