

Cuprins

Mulțumiri.....	1
Cuvânt înainte	3
Notă către cititori	7
Introducere	9
Rolul și definiția culturii integrate.....	13
Demersul elaborării unei culturii integrate.....	21
Diagnosticul intern.....	21
Etapa întâi	23
Etapa a doua.....	28
Etapa a treia	30
Etapa a patra	32
Rezumat	33
Diagnosticul extern.....	35
Etapa întâi	36
Etapa a doua.....	38
Nevoile	39
Dorințele bazate pe promisiuni.....	40
Dorințele nebazate pe promisiuni.....	41
Surprizele	41
Etapa a treia	48
Etapa a patra	48
Rezumat	50
Sinteza.....	52
Valorile.....	54
Despre cele patru dimensiuni/ valori tranzacționale.....	63
Accesibilitatea	63

Securitatea	63
Comunicarea.....	64
Tangibilitatea	64
Despre cele șase dimensiuni/ valori relaționale.....	65
Fiabilitatea.....	65
Bunăvoința/ zelul de a ajuta	65
Competența	66
Ascultarea/ înțelegerea nevoilor	66
Credibilitatea	66
Curtoazia	67
Respectul	67
Calitatea, fiabilitatea, durabilitatea, excelența.....	67
Ascultarea, intensitatea, transparența, echitatea, dreptatea	68
Autonomia.....	68
Eficacitatea, eficiența, productivitatea, rentabilitatea, profitabilitatea, excelența	69
Disponibilitatea, accesibilitatea.....	69
Responsabilitatea socială.....	69
Inovarea.....	70
Rezumat.....	71
Credoul	73
Misiunea	79
Rezumat.....	94
Sloganul publicitar.....	95
Viziunea	104
Semnătura	107
Pe scurt	112
Concluzie.....	119
Anexa 1: Sondaj anual adresat angajaților	121
Importanța și calitatea serviciului pentru clienți	121
Profitabilitatea și rentabilitatea întreprinderii	121
Căutarea autodepășirii și a excelenței în muncă	122
Spiritul de inovare în întreprindere	122
Leadership-ul (dominarea) întreprinderii pe piațe	123

Cuprins

Spiritul de echipă, spiritul de colaborare în întreprindere.....	124
Participarea la procesul decizional și receptivitatea la critica constructivă.....	124
Calitatea mediului de muncă în întreprindere.....	125
Calitatea gestiunii în întreprindere.....	125
Comunicare și informare	126
Anexa 2: Atributele de analizat ale managerului	127
Calitatea gestiunii	127
Promovarea muncii în echipă.....	129
Anexa 3: Conceptul de valoare.....	131
Anexa 4: Conceptul de serviciu pentru clienți	135
Elemente prealabile	142
Consecințele.....	145
Elemente prealabile și consecințe	148
Bibliografie	149
Prezentarea grupului de consiliere al autorului.....	161
Valorile fundamentale și de sprijin	161
Credo	162
Misiunea	162
Sloganul	162
Viziunea	162
Semnătura	162