

Tartalomjegyzék

Előszó a magyar kiadáshoz	7
Bevezetés	9
1. Teljesítménymérés és teljesítménymenedzsment a 21. században	15
2. A teljesítménymérés mantrája	33
3. Vállalatvezetés teljesítménymutatókkal	53
4. Az érintettekkel való kapcsolatok kezelése – üzletviteli kérdések	109
5. A teljesítményprizma	199
6. A befektetői kapcsolatok kezelése teljesítménymutatókkal	227
7. A vevőkapcsolatok kezelése teljesítménymutatókkal	263
8. A munkavállalói kapcsolatok kezelése teljesítménymutatókkal	311
9. A szállítói és stratégiai partneri kapcsolatok kezelése teljesítménymutatókkal	357
10. A szabályozói és a közösségi kapcsolatok kezelése teljesítménymutatókkal	391
11. A teljesítményprizma a gyakorlatban	417
12. Az első lépések az úton	439
Név- és tárgymutató	443