

Cuprins

În loc de introducere	9
De unde și până unde „pierdut la traducere”	10
Departamentul de Calitate – ce s-a moșit și ce a ieșit	14
Inginerul de calitate.....	23
Procedura.....	29
Inspecție vizuală	33
LMSSMBBCIM.....	37
Fenomenul Mudava	39
Inginerii și „Asset velocity”	41
Unități de măsură	44
Visual management	47
Interpretare	50
Productivitate.....	54
Zgomot de fond.....	57
Am dat mail!.....	59
Indicatoro-metrie	62
<i>Multitaskingul la improvements</i>	67
Muzica.....	70
Limite	74
Statistici	77
Despre percepție.....	80
Comunicarea și protecția muncii	83
<i>Customer service</i>	86
Dimensiuni	90
Orientare	93
Interacțiune.....	96
Semafoare	99
Maidanezi.....	102
Walk the talk.....	105
... de pază.....	107

To the airport	110
<i>Out of office</i>	113
„Corporateza”	116
Distorsiuni	118
<i>Haute cuisine</i>	120
Inginerii	124
Inginerii... se <i>întoarce</i>	126
Banking	128
Retail modern	132
<i>Happiness</i>	134
Aeriane	138
Aici sunt banii dumneavoastră	141
Nu gândim! Avem procedură pentru asta.....	145
<i>Care! Customer care!</i>	148
Dezorientare	151
High saving technology	154
Goana după cadou	157
Siguranță și încredere.....	160
Bun și așa	163
...ngleză	167
Mâna întinsă.....	170
Productivitate.....	174
Cohlenderu'? Unde-i cohlenderul?	179
Salariul minim	184
Simțul civic și gloria mielului	188
Ieftin și bun.....	193
Bulina roșie	197
Telefonica.....	201
Despre pachet.....	203
Etica țepeii	206
Cercurile lui... Murphy	208
Cele două fețe ale monedei.....	212
Limbă de lemn.....	216

Probleme de comunicare.....	222
De câte ori poți duce ulciorul la apă?	226
Juridică	229
Paradigmă	233
Negocieri	237
Antrenoriat.....	242
„Țigăneală"	246
Negociere de guerillă	250
Ciocănitoea lui Noe	256
Politică și zăpadă	261
Relativitatea telefonului la minutul de la baie	264
O poveste de vânzări	268
Despre vânători și fermieri	273
Geografia la fără frecvență.....	279
În numele traducerii.....	284