

Spis treści

WPROWADZENIE. Turbodoładowanie biznesu	13
ROZDZIAŁ 1. Pozyskiwanie serc i umysłów klientów	16
Kim naprawdę jesteś?.....	16
Decydujący wyznacznik sukcesu	17
Określ odbiorców	17
Co sprzedajesz?	18
Jakiej chcesz renomy?	23
Nie ma renomy bez jakości.....	25
Marka twojej firmy	29
Określ swoją markę	29
Ćwiczenia praktyczne	31
ROZDZIAŁ 2. Zamykanie sprzedaży	32
Podwojenie przychodów	32
Kwalifikowanie potencjalnego klienta	35
1. Zamknięcie przez umówienie się na spotkanie.....	37
2. Zamknięcie przez nawiązanie kontaktu	42
3. Zamknięcie przez zademonstrowanie.....	43
4. Zamknięcie z wykorzystaniem czułych punktów	44
5. Zamknięcie za pomocą próbnych pytań.....	47
6. Zamknięcie wykorzystujące „moc sugestii”	48
7. Zamknięcie stopniowane	49
8. Zamknięcie z wykorzystaniem zaproszenia	51
9. Zamknięcie ze względu na cenę	52
10. Zamknięcie typu „przypuśćmy”	54
11. Zamknięcie typu „nagła śmierć”	54
12. Zamknięcie typu „bystra reakcja”	55
13. Zamknięcie typu „natychmiastowe przeciwieństwo”	56

14. Zamknięcie typu „zamieńmy się miejscami”	57
15. Zamknięcie z drugorzędnego powodu	58
16. Zamknięcie alternatywne	58
17. Zamknięcie preferencyjne	59
18. Zamknięcie zakładające decyzję o zakupie	59
19. Zamknięcie typu „tò ostatni egzemplarz”	60
20. Zamknięcie „na szczeniaka”	61
21. Zamknięcie na wzór Bena Franklina.....	64
22. Zamknięcie podsumowujące	66
23. Zamknięcie z użyciem formularza zamówienia.....	67
24. Zamknięcie z użyciem stosownej opowieści	68
25. Zamknięcie z użyciem klamki.....	68
26. Zamknięcie referencyjne	69
Ćwiczenia praktyczne	73

ROZDZIAŁ 3. Nie ma firmy bez ludzi..... 74

Umiejętność budowania sieci kontaktów	74
Początek drogi do bogactwa	76
Potęga mistrza umysłu	77
Znajdowanie właściwych ludzi	81
Złoty trójkąt naboru pracowników	83
Zasada trzech w naborze pracowników.....	86
Dwa wskaźniki sukcesu	90
Delegowanie i nadzorowanie – pięć kroków.....	91
Zarządzanie i motywowanie – pięć czynników.....	92
Budowanie zespołu.....	93
Znajdowanie najlepszych ludzi	98
Zwalnianie nieprzydatnych pracowników	100
Psychologia przywództwa	103
Ćwiczenia praktyczne	104

ROZDZIAŁ 4. Wybór właściwej lokalizacji..... 106

Lokalizacja firmy.....	106
------------------------	-----

Celem jest większa sprzedaż	108
Kupowanie musi być łatwe	109
Szukaj klientów tam, gdzie oni są	110
Płyn z prądem.....	111
Pytania, które musisz sobie zadać	112
Sprzedaż w internecie	120
Ćwiczenia praktyczne	121
ROZDZIAŁ 5. Korzystny wygląd sprzyja zyskom	123
Efekty kupienia złego produktu	123
Opakowanie twoich produktów i usług	132
Twoje biuro a klienci.....	138
Każdy szczegół ma znaczenie.....	140
Myśl jak duża firma.....	140
Ćwiczenia praktyczne	141
ROZDZIAŁ 6. Liczby decydują o sukcesie albo porażce..	143
Myśl o liczbach cały czas	143
Ustalanie cen	148
Biznes to wojna.....	148
Modele cenowe	150
Wskaźniki finansowe	160
Analizuj i porównuj	161
Zawsze obserwuj liczby.....	162
Zatrudnij dobrego księgowego	162
Ćwiczenia praktyczne	163
ROZDZIAŁ 7. Zwiększanie zysków	164
Każdy firma na początku jest mała	164
Łańcuch tworzenia wartości.....	165
Polepsz wyniki o 10% w każdym ważnym obszarze	166
Model zwiększania zysku.....	167
Określ swoją podstawową działalność gospodarczą.....	167
Krzywa zysku	171

Zasada 80/20 tryumfuje	172
Opłacalny biznes	174
Podjmij działania zwiększające zysk.....	181
Ćwiczenia praktyczne	182
ROZDZIAŁ 8. Budowanie firmy o wysokich zyskach.....	184
Najważniejsza jest elastyczność	184
Kwestionuj przyjęte założenia	185
1. Zdefiniuj jasno cel twojej firmy	186
2. Określ dokładnie swoją działalność.....	187
3. Określ dokładnie swojego klienta	188
4. Stwórz przewagę konkurencyjną – albo nie konkuruj.....	189
5. Myśl o firmie w długiej perspektywie czasowej.....	190
6. Jasno wyznacz kierunek.....	191
7. Skup się na działaniach przynoszących duże zyski.....	193
8. Wyznacz wyraźne cele działania	193
9. Zarządzaj przez kontakt z ludźmi	194
10. Obsługa klienta powinna być twoją obsesją	195
11. Podkreślaj znaczenie sprzedaży i marketingu.....	196
12. Zatrudniaj i wspieraj zdecydowanych, efektywnych menedżerów	196
13. Obsadzaj wszystkie stanowiska właściwymi ludźmi	197
14. Zapewnij pracownikom szkolenia, doskonalenie umiejętności i rozwój zawodowy	197
15. Stwórz przyjazną atmosferę pracy	198
16. Stwórz i zapewnij wysoki poziom zaangażowania.....	199
17. Zarządzaj firmą tak, jakby była w kryzysie.....	199
18. Twórz sojusze strategiczne na wszystkich poziomach	200
19. Zapewnij niezrównane jakość, wyniki i usługi.....	200
20. Przeznacz zasoby na badania i rozwój.....	201
21. Wprowadź do firmy bojowego ducha	202
Podsumowanie.....	203
Ćwiczenia praktyczne	204

ROZDZIAŁ 9. Równoważenie pracy i życia osobistego ...	205
Równowaga wpływa na szczęście	205
Zasada odpowiedniości.....	206
Szczęście jest prawdziwą miarą.....	207
Dwa elementy równowagi	208
Siedem kroków do dłuższego życia.....	208
Dodatkowe sposoby na dłuższe życie	209
Twój wewnętrzny program	211
Twoje wielorakie autokoncepcje	211
Szacunek do samego siebie.....	215
Podsumowanie.....	216
Ćwiczenia praktyczne	217