

SPIS TREŚCI

O autorze	9
Wstęp	11
1. Trauma awansu	13
2. Od gąsienicy do motyla	19
3. Poważne niedociągnięcia handlowców	23
4. Trudna i wymagająca praca	27
5. Analiza porównawcza – najważniejsze problemy w zarządzaniu personelem sprzedaży	33
6. Lubiane i nie lubiane cechy menedżera sprzedaży	37
7. Cechy potrzebne do odniesienia sukcesu	43
8. Zarządzanie pracą	49
9. Zarządzanie czasem	55
10. Rola menedżera w planowaniu organizacyjnym	63
11. Proces planowania	71
12. Selekcja i rekrutacja handlowców	85
13. Ukierunkowane szkolenie handlowców	103

14. Opracowanie planu podróży	115
15. Skuteczna komunikacja	121
16. Poza słowami	129
17. Pisemne raporty	131
18. Organizowanie efektywnych spotkań	137
19. Morale i motywacja	145
20. Skuteczna kontrola	155
21. Ocena pracy handlowców i wspomaganie ich rozwoju	161
22. Omówienie oceny	169
23. Handlowcy, którzy nie chcą się zmienić	175
24. Najczęściej popełniane błędy	183
25. Nacisk na etykę działania	189
26. Menedżer sprzedaży a wartości	193
27. Era networkingu i współpracy	201
28. Menedżer sprzedaży w XXI wieku	205
29. Dziesięć przykazań	211
Przykładowe formularze	215