

Spis treści

Wstęp	13
Drobne sprawy	23
1 Nie ma to jak toalety!	23
2 „Drobne” sprawy mają znaczenie – i to wielkie!	24
3 Potęga kwiatów!	25
4 Doskonał sztukę... katalizowania!	25
Doskonałość	31
5 Jeżeli nie Doskonałość, to co? Jeżeli Doskonałość nie teraz, to kiedy?	31
6 Dążysz do Doskonałości czy zasypiasz za kierownicą?	33
7 „Jakość” – rozpoznasz ją, gdy ją ujrzysz.	34
8 Doskonałość jest... ..	35
CZĘŚĆ SPECJALNA – GAFY WIELKICH GURU	36
Kryzys	43
9 To, co wzrasta, nie będzie wzrastać w nieskończoność.	43
10 Dobre rzeczy (szczególnie w złych czasach?) chodzą trójkami.	45
11 Pomyśl o Chinach, pomyśl o Indiach!	47
Możliwości	51
12 Trudne czasy, czyli niezrównane możliwości!	51
13 Nudne jest piękne! (A przynajmniej może być piękne).	52
14 „Seniorzy” górą. (Tak, nawet w „epoce internetu”).	54
15 Dbaj o środowisko – teraz. (Nie ma wymówek!)	56
16 Wynik działania w trudnych czasach – obsesja na punkcie przychodów. ...	58
Prężność	61
17 Skok na głęboką wodę; rady dotyczące konsekwencji.	61
18 Zatrudnienie na całe życie już nie istnieje, lecz twoja kariera tak.	64

6 Małe wielkie sprawy

19 „Porażka”, którą należy świętować!	66
20 Najgorsza rada na świecie. (Zignoruj ją, proszę).	68

CZĘŚĆ SPECJALNA – 46 RECEPT NA RECESJĘ

70

Ja

75

21 Jesteś produktem – rozwijaj go.	75
22 Zadanie pierwsze – zadowol siebie!	77
23 Siła fitnessu = siła przetrwania.	79
24 Pilna potrzeba gimnastyki umysłu.	79
25 Historią, którą opowiadasz, jesteś ty sam, więc pracuj nad nią!	80
26 Rozwiń swój IPW8 – tak szybko, jak to możliwe!	83

Inni

87

27 Uprzejmość nic nie kosztuje!	87
28 Uprzejmość, uprzejmość, uprzejmość!	89
29 Posłuchaj Anny – a potem postępuj stosownie do okoliczności.	91
30 Wielki Końcowy Egzamin (czyli jak nauczyłem się najważniejszych zasad).	91
31 Docenianie Wielkiej Bitwy – przypadek do rozważenia.	93
32 Życzliwość nic nie kosztuje (prawie).	95

Łączenie

99

33 Tylko połącz... ..	99
34 Lubili Ike’a (bo Ike lubił ich).	100
35 Zawsze traktuj to osobiście.	102
36 W świadomy sposób stosuj „Technikę Pogłębiania Relacji”.	104

Postawa

107

37 Zwracaj uwagę na „iskrę w oczach”.	107
38 Zadowolona, troskliwa i zaangażowana o 6 rano.	108
39 Zatrudniaj ludzi „pogodnych”, czyli takich, jak „ten cholerny technik”. ...	109
40 Jaką „chorągiewką” machasz?	110

Przedstawienie

115

41 Przedstawienie trwa cały czas!	115
42 Pracuj (jak szalony) nad Pierwszym Wrażeniem.	117

43 Pracuj (jak szalony) nad ostatnim wrażeniem.	119
44 Pracuj nad umiejętnością prowadzenia prezentacji. (Siedemnaście minut może zmienić świat).	120

Praca 125

45 Zostawanie „profesjonalistą”.	125
46 Wszystko przechodzi przez finanse (ty także powinienes).	126
47 Co jest w harmonogramie dnia? Dlaczego to nie ty decydujesz?	126
48 Wszyscy jesteśmy sprzedawcami. Kropka.	128

Inicjatywa 131

49 Przeprowadź tę trzyminutową rozmowę! Dzisiaj! Teraz!	131
50 Pojaw się! (To jest początek).	133
51 Daj z siebie więcej niż (w tym przypadku) kobieta z naprzeciwnika.	135
52 Podejmij szaleńczy, widoczny dla wszystkich wysiłek.	135

Przywództwo 139

53 Przewodzić znaczy rzeczywiście pomagać innym w osiągnięciu sukcesów.	139
54 Do usług.	140
55 Czy ostatnio „gościłeś” jakichś dobrych pracowników?	140
56 Święty obowiązek.	141
57 Psychologia szczurów górą, czyli niezwykły potencjał pozytywnego wzmocnienia.	143

Słowa 147

58 Co myślisz?	147
59 „Dziękuję”.	148
60 „Przepraszam”.	149
61 Słowa prawdy od mistrza krótkich opowiadań.	151

Tworzenie sieci kontaktów 153

62 Jedna linijka kodu – najkrótsza droga między krytykiem a sojusznikiem.	153
63 Zainterесuj się „dołem”, by odnieść sukces.	155
64 Formuła na osiągnięcie sukcesu: WK>ZK.	157
65 Czy twoja „wewnętrzna gra” spełnia oczekiwania?	160

8 Małe wielkie sprawy

Lunch 163

- 66 Patrz na schemat organizacji – współpraca międzydziałowa
to zagadnienie nr 1. 163
- 67 Nawiązywanie dobrych stosunków i umawianie się na
lunch – rozwiązywanie problemu współpracy międzydziałowej. 164

CZĘŚĆ SPECJALNA – RÓWNANIA 167

Tak 173

- 68 Po prostu powiedz „tak”, czyli lekcja udzielona przez moją teściową! 173
- 69 Czysta, niezmacona przyjemność 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu. ... 174

Nie 179

- 70 Lista tego, czego robić nie powinieneś, jest ważniejsza od listy
rzeczy do zrobienia. 179
- 71 Do pewnych rzeczy, które muszą zostać zrobione, nie warto
zbytnio się przykładać. 181

Klienci 185

- 72 Jest godzina 11 rano. Czy zadzwoniłeś już do klienta? 185
- 73 Nie ma nic lepszego niż rozeźlony klient! 186
- 74 Sytuacja, z którą mamy do czynienia, jest efektem braku
nadmiaru komunikacji. 187

Działanie 191

- 75 „Robię wszystko, co w mojej mocy!” to zła odpowiedź! 191
- 76 Sama troska nie wystarczy! 192
- 77 Kapitan „Dzień” i kapitan „Noc”. Opowieść o dwóch dyslokacjach
i dwóch postawach. 194
- 78 Jeśli chcesz znaleźć ropę, musisz wykonać odwierty. 196

Zmiana 201

- 79 Zen i sztuka dokonywania zmian tam, gdzie już nastąpiły. 201
- 80 Droga dawania przykładu. 203
- 81 Duża zmiana – wszystko naraz! 205
- 82 Duża zmiana w krótkim czasie. 208
- 83 Mądry? Nic z tego! 209

CZĘŚĆ SPECJALNA – TY, JA I WOJNA CHARLIEGO WILSONA 213

Pasja	221
84 Popieram emocje!	221
85 Jedna zasada, więcej złota!	222
86 Uchwycić chwilę.	224
Obecność	227
87 Zarządzanie Przez Bezpośredni Kontakt – wszystko jest dookoła ciebie!	227
88 Wszystkie zmysły! Czy to nie nonsens?	229
89 Zostaw portfel w domu.	230
90 Zejdź z piedestału i uważaj na śmiech!	231
91 Wielkie plany? Nie, małe kroki (po ziemi).	233
Talent	239
92 Zatrudnianie – czy przywiązujesz do niego należyłą wagę?	239
93 Awans – czy dbasz o sukcesję, podejmując „dwie decyzje” w ciągu roku?	240
94 Rozwój – czy wyszukujesz i rozwijasz pierwszorzędnych („wspaniałych”) kierowników?	240
95 Ludzie, którzy zarządzają innymi – ty = historia twojego rozwoju.	242
Ludzie	247
96 Wszystko (WSZYSTKO!) zależy... od jakości zatrudnionych ludzi	247
97 Przywiąż większe znaczenie do ludzi! Zwiększ budżet na rzecz zaspokajania potrzeb pracowników!	251
98 Dopieszczaj ostatnie 2%.	252
99 Zaangażowanie i wynikające z niego następstwa.	253
Płeć	257
100 Siła zaimka, czyli klient to „ona”.	257
101 Kobiety górą! (Czy mężczyźni będą potrafili się z tym pogodzić?)	258
102 Panowie, poznajcie fakty – kobiety różnią się od was.	260
103 Gotowy na sukces, czyli czego o wytrwałości nauczyła mnie historia Ruchu Suфраżystek.	262
Innowacja	267
104 Zuchwałość... badań i rozwoju.	267
105 Władza przypadku – pokochaj ją lub daj sobie spokój.	269
106 Więcej niż Doskonałość – „szalony standard”.	270

10 Małe wielkie sprawy

107	Projekty typu „Skunks” wychodzą z podziemia.	271
108	A.P.S. (Nie, nie jest to rodzaj ciężarówki).	274
109	Co nowego ostatnio wypróbowałeś?	275
110	Piekielna wściekłość – wspieraj „Mąciwodów”.	276
111	Piętnaście dróg do innowacyjności – czego do tej pory się dowiedzieliśmy...	278

Słuchanie 283

112	Zapamiętaj dobrze! Słuchanie jest najważniejszą „kluczową kompetencją”.	283
113	Czy jesteś „osiemnastosekundowym menedżerem”?	286
114	Usłysz historię. Okaż szacunek.	287

CZĘŚĆ SPECJALNA – 34 cytaty 291

Ciekawość 297

115	Jeśli musisz zadać pytanie, to... pytaj (a potem pytaj jeszcze raz i jeszcze raz).	297
116	Nagradzaj za ON (Obszar Niewiedzy).	298
117	Wymyśl koło, lecz... czy plotkujesz wystarczająco dużo, byś dał sobie radę?	299

Nauka 303

118	Stań na wysokości zadania – nauka przez całe życie jest twoim powołaniem.	303
119	Ucz się więcej... !	304
120	Czytaj więcej... !	306
121	Pisz więcej... !	306
122	Ogłaszamy zapisy na nowy kurs – „MBA z ludzką twarzą”.	308

Czas 313

123	Może być później, niż myślisz.	313
124	Czas na... mądre postępowanie.	313
125	Czas na... marzenie na jawie.	315
126	Doskonał sztukę wyznaczania etapów.	316

Wzornictwo 321

127	Wzornictwo jest... wszędzie!	321
128	Czy to się da „polizać”?	324

129	Drogowskaz wzornictwa – czy dzięki niemu dotrzesz do celu?	325
130	Miłość + Nienawiść = Siła Wzornictwa.	327

Szczegóły 331

131	Historia cukierka „za dwa centy”.	331
132	Jeśli koperta nie pasuje, daj sobie spokój!	333
133	Wszystko tonie w błocie.	335
134	Jaki szyld wybierasz – „Nam zależy” czy „Mamy to gdzieś”?	337

Osad 339

135	Wewnętrzny wróg – nic nie jest bardziej kosztowne niż brak elastyczności.	339
136	Zostań derwiszem decentralizacji!	341
137	Zabaw się w... wielkie usuwanie osadów!	344
138	Ćwiczenie „1%” – pozbywanie się „tłuszczyku” w jedyne czterdzieści pięć minut.	345
139	Cel – podjąć działania, by „zdrowy rozsądek” miał więcej sensu.	347

Przedsięwzięcie 349

140	Organizacja istnieje wtedy, gdy „ludzie służą ludziom”. (Kropka!)	349
141	FUP – „Praca, za którą warto zapłacić”.	351
142	Nie pozwól, by „wrogowie” rządili twoim życiem.	353
143	Kochaj swoich konkurentów.	354

CZĘŚĆ SPECJALNA – 50 Najważniejszych „czy” 357

Tworzenie biznesu od nowa 365

144	Zbuduj „katedrę”! (Czy jest inna alternatywa?)	365
145	Pozwól na realizację marzeń. (Czy jest inna alternatywa?)	367
146	Rozpocznij „Projekt Ray”.	368
147	Realizm? Nie na mojej wachcie!	369

Entuzjazm 373

148	Gdy brak ci entuzjazmu... zostań w domu.	373
149	Co powoduje, że jesteś tak wyjątkowy? To, co zachwyca, wygrywa z tym, co przeciętne.	374
150	Czy to jest „warte zachwytu”?	378
151	Ekstremizm w obronie ENTUZJAZMU nie jest wadą.	380

12 Małe wielkie sprawy

Teraz	383
152 Witaj w epoce zarządzania metabolizmem.	383
153 Ściany „wczorajsze” czy ściany „jutrzejsze”?	385
154 Marnowanie życia – czy ci się to podoba, czy nie, praca jest jego częścią.	385
Wpływ	389
155 Zapomnij o długowieczności, pocuj w sobie „gorączkową pasję”.	389
156 Jak zastąpić listę „chciałbym, żeby” listą „do zrobienia”?	392
CZĘŚĆ SPECJALNA – SERCE STRATEGII BIZNESOWEJ	393
Sukces	413
157 Model sukcesu „3H”.	413
158 Pięciopunktowy Manifest dotyczący Doskonałości.	415
159 Pełny wizerunek Nelsona, czyli lekcja nawigowania do Doskonałości w trzynastu punktach.	416
160 Ściągawka na trudne czasy (i nie tylko).	420
Wielkie sprawy	423
161 Groźba emerytury.	423
162 Pomyśl o dziedzictwie!	424
163 Nie zapomnij, po co tu jesteś!	426
Dedykacja	429
Podziękowania	431
O autorze	435
Indeks.....	439