

# Содержание

|                    |    |
|--------------------|----|
| Введение . . . . . | 12 |
|--------------------|----|

**Николай Мрочковский.**

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>30 советов по управлению бизнесом . . . . .</b> | <b>15</b> |
|----------------------------------------------------|-----------|

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| <b>Часть 1. Системы. . . . .</b> | <b>17</b> |
|----------------------------------|-----------|

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Совет 1. Гениальность или технология . . . . . | 17 |
|------------------------------------------------|----|

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Совет 2. Создавайте инструкции. . . . . | 19 |
|-----------------------------------------|----|

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Совет 3. Чек-листы регулярной проверки . . . . . | 20 |
|--------------------------------------------------|----|

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Совет 4. Функциональная модель. . . . . | 21 |
|-----------------------------------------|----|

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Совет 5. Система маркетинга и продаж . . . . . | 22 |
|------------------------------------------------|----|

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Совет 6. Секреты «антигугона» бизнеса. . . . . | 23 |
|------------------------------------------------|----|

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>Часть 2. Люди . . . . .</b> | <b>25</b> |
|--------------------------------|-----------|

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| Совет 7. Нанимайте долго, увольняйте быстро. . . . . | 25 |
|------------------------------------------------------|----|

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Совет 8. Секреты найма персонала . . . . . | 26 |
|--------------------------------------------|----|

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Совет 9. Каких людей искать . . . . . | 27 |
|---------------------------------------|----|

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Совет 10. Как растить руководителей . . . . . | 27 |
|-----------------------------------------------|----|

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Совет 11. Воспитывайте ответственность . . . . . | 28 |
|--------------------------------------------------|----|

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Совет 12. Ключевые принципы мотивации . . . . . | 29 |
|-------------------------------------------------|----|

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Совет 13. Как управлять творческими людьми. . . . . | 30 |
|-----------------------------------------------------|----|

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Совет 14. Нанимайте на двухнедельные проекты . . . . . | 30 |
|--------------------------------------------------------|----|

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Часть 3. Маркетинг. Привлечение новых клиентов . . . . .</b> | <b>32</b> |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Совет 15. Как создать поток потенциальных клиентов . . . . . | 32 |
|--------------------------------------------------------------|----|

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Совет 16. Как сделать эффективную рекламу . . . . . | 34 |
|-----------------------------------------------------|----|

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Совет 17. Как найти лучшую рекламную площадку. . . . . | 35 |
|--------------------------------------------------------|----|

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Совет 18. Изучайте клиентов. . . . . | 36 |
|--------------------------------------|----|

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Совет 19. Как удвоить отклик на рекламу . . . . . | 37 |
|---------------------------------------------------|----|

**Часть 4. Маркетинг. Работа с постоянными клиентами . 38**

Совет 20. Продавайте больше текущим клиентам . . . . 38

Совет 21. Стимулируйте клиентов приходить снова  
и снова . . . . . 39

Совет 22. Налаживайте регулярные касания . . . . . 41

Совет 23. Будьте «спящих» . . . . . 42

Совет 24. Ищите слабые звенья . . . . . 42

**Часть 5. Стратегия . . . . . 44**

Совет 25. «Дойная корова» или «бизнес на продажу» . 44

Совет 26. Свободу собственнику. . . . . 45

Совет 27. На что тратить личное время . . . . . 46

Совет 28. Как пробить потолок. . . . . 47

Совет 29. Где найти стратегические возможности . . . 47

Совет 30. План развития. . . . . 48

**Алексей Толкачев.****30 советов по личной эффективности руководителя . . . . 51****Часть 1. Здоровье . . . . . 53**

Совет 1. Следите за здоровьем и питанием . . . . . 53

Совет 2. Пейте больше воды . . . . . 53

Совет 3. Просыпайтесь каждый день в пять утра . . . . 54

Совет 4. Делайте зарядку . . . . . 54

Совет 5. Ешьте маленькими порциями, но часто. . . . 54

Совет 6. Отдыхайте! . . . . . 55

**Часть 2. Общение . . . . . 56**Совет 7. Окружите себя людьми, которые стремятся  
к совершенству. . . . . 56

Совет 8. Найдите время для семьи . . . . . 57

Совет 9. Улыбайтесь незнакомым людям на улице . . . 57

Совет 10. Выберите наставника . . . . . 58

Совет 11. Найдите персонального помощника . . . . . 58

**Часть 3. Обучение . . . . . 59**

Совет 12. Увеличивайте скорость обучения. . . . . 59

Совет 13. Читайте минимум тридцать минут в день . . 59

Совет 14. Выбросьте или продайте телевизор . . . . . 60

Совет 15. Начните обучать других. . . . . 60

Совет 16. Каждое утро отвечайте на три вопроса . . . . 60

**Часть 4. Планирование . . . . . 62**

Совет 17. Планируйте день блоками . . . . . 62

Совет 18. Создавайте резервы . . . . . 62

Совет 19. В конце недели составляйте план  
на следующие семь дней . . . . . 63Совет 20. Каждый вечер анализируйте  
прошедший день. . . . . 63Совет 21. Каждый вечер составляйте план  
на следующий день . . . . . 64Совет 22. Каждое воскресенье делайте анализ дел  
прошедшей недели . . . . . 64

Совет 23. Ежедневно фиксируйте успехи . . . . . 64

Совет 24. Делайте перерывы в работе . . . . . 65

**Часть 5. Бонусная . . . . . 66**

Совет 25. Путешествуйте . . . . . 66

Совет 26. Меньше говорите, больше слушайте. . . . . 66

Совет 27. Улучшайте что-нибудь каждый день. . . . . 66

Совет 28. Не бойтесь ошибок. . . . . 67

Совет 29. Ведите несколько проектов параллельно . . . 67

Совет 30. Пройдите тренинг «Пятилетка за два года» 67

**Сергей Сташков.****25 советов по построению системы продаж . . . . . 69****Часть 1. Организация работы с клиентами . . . . . 71**

Совет 1. Создайте систему. . . . . 71

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Совет 2. Перестаньте верить в чудеса, сделайте для менеджеров план продаж . . . . . | 72 |
| Совет 3. Напишите подробный план ведения клиента                                    | 73 |
| Совет 4. Прием входящих звонков . . . . .                                           | 74 |
| Совет 5. Как правильно делать исходящие звонки . . .                                | 76 |
| Совет 6. Что надо учесть при написании коммерческих предложений . . . . .           | 78 |

## **Часть 2. Организация работы менеджеров по продажам 80**

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Совет 7. Постоянный контроль сотрудников . . . . .                                             | 80 |
| Совет 8. Разработка плана проведения встречи с потенциальным клиентом . . . . .                | 80 |
| Совет 9. Создание регламента рабочего дня. . . . .                                             | 81 |
| Совет 10. Хотите получать большую прибыль? Поставьте перед менеджерами недостижимую цель . . . | 82 |

## **Часть 3. Система мотивации в отделе продаж . . . . . 84**

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Совет 11. Что нужно для эффективной работы менеджера по продажам . . . . .  | 84 |
| Совет 12. Создание системы мотивации . . . . .                              | 85 |
| Совет 13. Взаимодействие продавцов с другими отделами . . . . .             | 86 |
| Совет 14. Организация продажи не товара, а встреч . .                       | 87 |
| Совет 15. «Худший выбывает», или Успешная кузница продающих кадров. . . . . | 87 |

## **Часть 4. Выстраивание бизнес-процессов в отделе продаж . . . . . 89**

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Совет 16. Разделение отдела продаж . . . . .        | 89 |
| Совет 17. Продавцы должны работать «в поле» . . . . | 92 |
| Совет 18. Отработка возражений . . . . .            | 92 |
| Совет 19. Система поощрений . . . . .               | 94 |
| Совет 20. Работа с партнерами . . . . .             | 95 |

**Часть 5. Системы повышения эффективности бизнеса . . . . . 97**

Совет 21. Сделали продажу? Продавайте еще! . . . . . 97

Совет 22. Мотивируйте сотрудников делать «бизнес  
в бизнесе» . . . . . 97

Совет 23. Модель двухшаговых продаж . . . . . 98

Совет 24. Выстраивайте систему автопродаж. . . . . 99

Совет 25. Как правильно привлекать дилеров . . . . . 99

**Владимир Калаев.****25 советов по эффективной работе с клиентами. . . . . 101****Часть 1. Работа с клиентами. Начало . . . . . 103**

Совет 1. Выбирайте человека лучше вас . . . . . 103

Совет 2. Проще научить, чем переучивать. . . . . 103

Совет 3. Пропишите четкие инструкции. . . . . 104

Совет 4. Дайте свободу принятия решений . . . . . 105

Совет 5. Создайте систему постоянного контроля. . . 105

**Часть 2. Общение по электронной почте . . . . . 106**Совет 6. Человеческие отношения или технические  
особенности. . . . . 106

Совет 7. Письменный этикет . . . . . 106

Совет 8. Оперативность реагирования . . . . . 107

Совет 9. Обучение менеджеров . . . . . 107

Совет 10. И здесь нужен контроль. . . . . 108

**Часть 3. Работа с входящими звонками. . . . . 109**

Совет 11. Главное — удобство клиента . . . . . 109

Совет 12. Составьте четкий скрипт для общения  
по телефону. . . . . 109

Совет 13. Подготовьтесь к негативным звонкам . . . . 110

Совет 14. Клиент всегда прав. Точка . . . . . 110

Совет 15. Как работать лучше . . . . . 111

**Часть 4. Работа с исходящими звонками . . . . . 112**

Совет 16. Кого выбрать для осуществления звонков . . . . . 112

Совет 17. Непрерывное обучение сотрудников —  
залог успеха. . . . . 112

Совет 18. Готовьте менеджеров к каждой акции . . . . . 113

Совет 19. Как управлять недовольными клиентами . . . . . 113

Совет 20. Завершение разговора — главное . . . . . 114

**Часть 5. Работа с клиентами. Разное . . . . . 115**

Совет 21. Мотивируйте менеджеров . . . . . 115

Совет 22. Правильно отдыхайте в нерабочее время . . . . . 115

Совет 23. Будьте готовы к изменениям. . . . . 116

Совет 24. Умейте слушать сотрудников.

Они — на передовой бизнеса . . . . . 116

Совет 25. Способствуйте развитию корпоративной  
культуры. . . . . 117**Кирилл Белевич.****25 советов по ведению множества проектов . . . . . 119****Часть 1. Планы и проекты. . . . . 121**Совет 1. Нагружайте себя задачами: чем их больше,  
тем лучше . . . . . 121Совет 2. Решайте задачи, без которых  
невозможен рост. . . . . 123

Совет 3. Составьте план проектов . . . . . 123

Совет 4. Разделите дела на мелкие и крупные . . . . . 124

Совет 5. Выделите дела, которые приносят доход  
или двигают вперед . . . . . 125**Часть 2. Хороший план — залог успеха . . . . . 126**

Совет 6. Разбейте крупные дела на составляющие . . . . . 126

Совет 7. Как выполнять все проекты в срок?

Поможет дедлайн . . . . . 127

|                                                                                       |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Совет 8. Держите план задач перед глазами. . . . .                                    | 128        |
| Совет 9. Планируйте каждый день с учетом проектов                                     | 128        |
| Совет 10. Ищите проекты, которые можно вести<br>одновременно . . . . .                | 129        |
| <b>Часть 3. Разгон. Работа на пике эффективности . . . .</b>                          | <b>130</b> |
| Совет 11. Оценивайте проекты по трехбалльной<br>системе. . . . .                      | 130        |
| Совет 12. Делайте минимум на пять баллов дел<br>ежедневно . . . . .                   | 130        |
| Совет 13. Сначала разберитесь с мелкими делами. . .                                   | 131        |
| Совет 14. Делайте все максимально быстро,<br>полностью включайтесь в работу . . . . . | 131        |
| Совет 15. Покончив с мелочью, принимайтесь<br>за «монстров» . . . . .                 | 132        |
| <b>Часть 4. Как успевать очень много . . . . .</b>                                    | <b>134</b> |
| Совет 16. Откажитесь от перфекционизма . . . . .                                      | 134        |
| Совет 17. Чередуйте выполнение проектов . . . . .                                     | 135        |
| Совет 18. Все, что можно, — на аутсорсинг . . . . .                                   | 136        |
| Совет 19. «Информационная диета» . . . . .                                            | 137        |
| Совет 20. Раз в неделю отключайтесь от всего мира                                     | 137        |
| <b>Часть 5. Никаких лишних и ненужных дел . . . . .</b>                               | <b>139</b> |
| Совет 21. Поощряйте себя за выполненные проекты                                       | 139        |
| Совет 22. Ежедневно учитесь. . . . .                                                  | 139        |
| Совет 23. Не делайте то, чего нет в плане . . . . .                                   | 140        |
| Совет 24. Работайте и не волнуйтесь . . . . .                                         | 140        |
| Совет 25. План должен быть выполнен в течение дня                                     | 141        |
| <b>Максим Наусед.</b>                                                                 |            |
| <b>25 советов по выстраиванию интернет-продаж . . . . .</b>                           | <b>143</b> |
| <b>Часть 1. Прежде чем начать... . . . .</b>                                          | <b>145</b> |
| Совет 1. Определитесь, для чего нужен сайт . . . . .                                  | 145        |

|                                                                                                  |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Часть 2. Внешний вид сайта . . . . .</b>                                                      | <b>146</b> |
| Совет 2. Эффектность ни к чему. Ugly sells better . . .                                          | 146        |
| Совет 3. Должно быть крупно написано, что продает<br>или чем занимается компания . . . . .       | 147        |
| Совет 4. Дизайн не должен быть пестрым и бить<br>по глазам. . . . .                              | 148        |
| Совет 5. Шрифт без засечек. . . . .                                                              | 148        |
| Совет 6. Текст должен легко читаться . . . . .                                                   | 148        |
| Совет 7. Неяркий цвет основного шрифта. . . . .                                                  | 148        |
| <b>Часть 3. Клиенты на всю жизнь . . . . .</b>                                                   | <b>149</b> |
| Совет 8. Завоевывайте доверие клиентов . . . . .                                                 | 149        |
| Совет 9. Дайте клиентам возможность<br>заказать звонок. . . . .                                  | 149        |
| Совет 10. Меньше шагов до покупки —<br>больше продаж. . . . .                                    | 150        |
| Совет 11. Упростите клиенту повторное<br>посещение сайта . . . . .                               | 150        |
| Совет 12. Используйте отзывы довольных<br>клиентов. . . . .                                      | 151        |
| Совет 13. Во что бы то ни стало сделайте первую<br>продажу . . . . .                             | 152        |
| Совет 14. Выкладывайте на сайт полезные статьи. . .                                              | 152        |
| Совет 15. Давайте постоянным клиентам скидки<br>и бонусы, предлагайте участие в акциях . . . . . | 153        |
| <b>Часть 4. Техники, помогающие быстро увеличить<br/>        продажи с сайта . . . . .</b>       | <b>154</b> |
| Совет 16. Формируйте базу клиентов . . . . .                                                     | 154        |
| Совет 17. Поддерживайте связь с клиентами. . . . .                                               | 154        |
| Совет 18. Приложите максимум усилий<br>для совершения первой продажи . . . . .                   | 156        |
| Совет 19. Форма «Задайте вопрос» . . . . .                                                       | 156        |



|                                                                                                  |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Часть 5. Выстраивание товаров на сайте . . . . .</b>                                          | <b>158</b> |
| Совет 20. Допродажа товаров<br>(upsell, cros-sell, down-sell) . . . . .                          | 158        |
| Совет 21. Сложная покупка через корзину<br>отпугивает клиентов . . . . .                         | 158        |
| Совет 22. Увеличивайте ассортимент товаров . . . . .                                             | 159        |
| Совет 23. Делите линейку товаров на сегменты,<br>соответствующие запросам потребителей . . . . . | 159        |
| Совет 24. Формируйте в ассортименте хиты продаж                                                  | 160        |
| Совет 25. Используйте разнородные данные<br>(аудио, видео, интерактивность, анимацию) . . . . .  | 161        |
| <b>Заключение . . . . .</b>                                                                      | <b>162</b> |
| <b>Авторы книги. . . . .</b>                                                                     | <b>167</b> |
| Николай Мрочковский . . . . .                                                                    | 168        |
| Алексей Толкачев . . . . .                                                                       | 169        |
| Сергей Сташков . . . . .                                                                         | 170        |
| Владимир Калаев . . . . .                                                                        | 171        |
| Кирилл Белевич . . . . .                                                                         | 172        |
| Максим Наусед . . . . .                                                                          | 173        |