

# Содержание

<b>Введение . . . . .</b>	<b>12</b>
<b>Николай Мрочковский.</b>	
<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 «антиугона» 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

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

<b>Часть 4. Маркетинг. Работа с постоянными клиентами .</b>	<b>38</b>
Совет 20. Продавайте больше текущим клиентам . . . . .	38
Совет 21. Стимулируйте клиентов приходить снова и снова . . . . .	39
Совет 22. Налаживайте регулярные касания . . . . .	41
Совет 23. Будите «спящих» . . . . .	42
Совет 24. Ищите слабые звенья . . . . .	42
<b>Часть 5. Стратегия . . . . .</b>	<b>44</b>
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
<b>Алексей Толкачев.</b>	
<b>30 советов по личной эффективности руководителя . . . . .</b>	<b>51</b>
<b>Часть 1. Здоровье . . . . .</b>	<b>53</b>
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
<b>Часть 2. Общение . . . . .</b>	<b>56</b>
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

<b>Часть 3. Обучение . . . . .</b>	<b>59</b>
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
<b>Часть 4. Планирование . . . . .</b>	<b>62</b>
Совет 17. Планируйте день блоками . . . . .	62
Совет 18. Создавайте резервы . . . . .	62
Совет 19. В конце недели составляйте план на следующие семь дней . . . . .	63
Совет 20. Каждый вечер анализируйте прошедший день . . . . .	63
Совет 21. Каждый вечер составляйте план на следующий день . . . . .	64
Совет 22. Каждое воскресенье делайте анализ дел прошедшей недели . . . . .	64
Совет 23. Ежедневно фиксируйте успехи . . . . .	64
Совет 24. Делайте перерывы в работе . . . . .	65
<b>Часть 5. Бонусная . . . . .</b>	<b>66</b>
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
<b>Сергей Сашков.</b>	
<b>25 советов по построению системы продаж . . . . .</b>	<b>69</b>
<b>Часть 1. Организация работы с клиентами . . . . .</b>	<b>71</b>
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
<b>Часть 2. Организация работы менеджеров по продажам . . . . .</b>	
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 недосягаемую цель . . . . .	82
<b>Часть 3. Система мотивации в отделе продаж . . . . .</b>	
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
<b>Часть 4. Выстраивание бизнес-процессов в отделе продаж . . . . .</b>	
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

<b>Часть 5. Системы повышения эффективности бизнеса</b>	<b>97</b>
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
<b>Владимир Калаев.</b>	
<b>25 советов по эффективной работе с клиентами. . . . .</b>	<b>101</b>
<b>Часть 1. Работа с клиентами. Начало . . . . .</b>	<b>103</b>
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
<b>Часть 2. Общение по электронной почте . . . . .</b>	<b>106</b>
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
<b>Часть 3. Работа с входящими звонками. . . . .</b>	<b>109</b>
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

<b>Часть 4. Работа с исходящими звонками . . . . .</b>	<b>112</b>
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
<b>Часть 5. Работа с клиентами. Разное . . . . .</b>	<b>115</b>
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
<b>Кирилл Белевич. 25 советов по ведению множества проектов . . . . .</b>	<b>119</b>
<b>Часть 1. Планы и проекты. . . . .</b>	<b>121</b>
Совет 1. Нагружайте себя задачами: чем их больше, тем лучше . . . . .	121
Совет 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 илидвигают вперед . . . . .	125
<b>Часть 2. Хороший план — залог успеха . . . . .</b>	<b>126</b>
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 одновременно . . . . .	129
<b>Часть 3. Разгон. Работа на пике эффективности . . . . .</b>	<b>130</b>
Совет 11. Оценивайте проекты по трехбалльной системе. . . . .	130
Совет 12. Делайте минимум на пять баллов дел ежедневно . . . . .	130
Совет 13. Сначала разберитесь с мелкими делами. . .	131
Совет 14. Делайте все максимально быстро, полностью включайтесь в работу . . . . .	131
Совет 15. Покончив с мелочью, принимайтесь 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 продаёт или чем занимается компания . . . . .	147
Совет 4. Дизайн не должен быть пестрым и быть 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 заказать звонок. . . . .	149
Совет 10. Меньше шагов до покупки — больше продаж. . . . .	150
Совет 11. Упростите клиенту повторное посещение сайта . . . . .	150
Совет 12. Используйте отзывы довольных клиентов. . . . .	151
Совет 13. Во что бы то ни стало сделайте первую продажу . . . . .	152
Совет 14. Выкладывайте на сайт полезные статьи. . . . .	152
Совет 15. Давайте постоянным клиентам скидки и бонусы, предлагайте участие в акциях . . . . .	153
<b>Часть 4. Техники, помогающие быстро увеличить     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 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 (upsell, cros-sell, down-sell) . . . . .	158
Совет 21. Сложная покупка через корзину отпугивает клиентов . . . . .	158
Совет 22. Увеличивайте ассортимент товаров . . . . .	159
Совет 23. Делите линейку товаров на сегменты, соответствующие запросам потребителей . . . . .	159
Совет 24. Формируйте в ассортименте хиты продаж .	160
Совет 25. Используйте разнородные данные (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