

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>От автора</b> . . . . .	7
<b>ГЛАВА 1. ЗА ЧТО КЛИЕНТЫ БУДУТ ПЛАТИТЬ ВАМ ДЕНЬГИ?</b> . . . . .	11
1.1. Бизнес-идея и миссия Компании . . . . .	12
1.2. Стадии развития продукта на конкурентном рынке . . . . .	15
1.3. Этапы развития рынка: концепция S-образной кривой . . . . .	23
1.4. Овеществление услуг . . . . .	34
1.5. Ценообразование . . . . .	39
1.6. Расчет бизнес-плана . . . . .	45
<b>Практический опыт. Мой первый бизнес</b> . . . . .	69
Как я увидел возможность организовать свой бизнес . . . . .	69
Как мы за неделю собрали бизнес из ничего . . . . .	74
Как мы чуть не потеряли рынок . . . . .	78
Как мы предприняли обходной маневр . . . . .	81
Как мы воевали с одними, дружили с другими и росли. . . . .	87
Как нам подарили лидерство на рынке . . . . .	101
Как мы бесились с жиру . . . . .	105
...и чем все это закончилось . . . . .	108
<b>ГЛАВА 2. ЗАПУСК БИЗНЕСА В СФЕРЕ УСЛУГ</b> . . . . .	115
2.1. «Человек-оркестр» и профессиональный собственник . . . . .	116
2.2. Первая команда: вербовка . . . . .	119
2.3. Набор и профессиональная подготовка сотрудников . . . . .	129
2.4. Делегируем все, что можем . . . . .	134
<b>Практический опыт. Тренинговые Компании — бизнес или бедствие?</b> . . . . .	140
Финансовая нестабильность . . . . .	142
Невысокое качество услуг и доминирование фальсификата . . . . .	144
Колоссальные сложности с масштабируемостью бизнеса . . . . .	148
Малая защищенность от увода бизнеса . . . . .	151
Низкий авторитет бизнес-тренеров в своем родном городе. . . . .	153

<b>Практический опыт. История сети фастфуда</b> . . . . .	157
Знакомство с героем . . . . .	157
Перспективный бизнес . . . . .	157
Выход на новый уровень . . . . .	160
Неожиданный финал . . . . .	162
Обратная сторона бизнеса . . . . .	163
<b>ГЛАВА 3. РОСТ И РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА В СФЕРЕ УСЛУГ</b> . . . . .	175
3.1. Сумасшедшие идеи и планы действий . . . . .	176
3.2. Развитие через видоизменение бизнеса . . . . .	180
3.3. Организация производства услуг и полезная бюрократия . . . . .	182
3.4. Управление финансами . . . . .	191
3.5. Охота на Клиентов . . . . .	196
3.6. Экспертная репутация и система личного бренда . . . . .	201
Приложение. Цели построения системы продаж . . . . .	215
План построения системы продаж . . . . .	218
Три компонента системы продаж . . . . .	218
Сроки построения системы продаж . . . . .	219
Этапы построения системы продаж . . . . .	221
Резюме . . . . .	228
<b>Практический опыт. История интернет-провайдера</b> . . . . .	244
Как возникла идея бизнеса и соучредители познакомились друг с другом . . . . .	244
Как меня за ручку привели в новый бизнес . . . . .	249
Как мы засветились на рынке, но не с тем бизнесом, с которым собирались . . . . .	255
Как соучредители поссорились друг с другом на почве технических разногласий . . . . .	267
Как мы должны были погибнуть в дефолт 1998 года . . . . .	275
Как мы поднялись благодаря дефолту и конкурентам . . . . .	277
Как мы всех обогнали в области рекламы . . . . .	286
Как нас хотели удушить заживо . . . . .	301
Как мы совершили чудо, затеяли войну с конкурентами и устроили террор на рынке . . . . .	305
Как мы построили семь отделов продаж . . . . .	324
Как мы создали информационный интернет-портал и стали монополистами . . . . .	343
The show must go on! . . . . .	358
<b>ГЛАВА 4. СВЯЩЕННАЯ ВОЙНА КОММЕРСАНТОВ И ТЕХНАРЕЙ</b> . . . . .	361
4.1. Мой опыт боевых действий . . . . .	362
4.2. Почему технари всегда виноваты . . . . .	366
4.3. Почему коммерсанты не могут выиграть войну . . . . .	370

4.4. Паритета не будет! . . . . .	373
4.5. Реорганизация технических подразделений . . . . .	378
<b>ГЛАВА 5. МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА В СФЕРЕ УСЛУГ . . . . .</b>	<b>405</b>
5.1. Технология разработки сдельной системы оплаты труда . . . . .	406
5.2. Волчья жизнь: сага о сдельной оплате труда коммерсантов . . . . .	411
5.3. Собрать вовремя: зарплата клиентского отдела . . . . .	421
5.4. Сдельная оплата труда продавцов-консультантов в интернет-центрах . . . . .	429
5.5. Сдельная оплата труда руководителей производства . . . . .	431
5.6. Технология ускорения: зарплата монтажных бригад и службы поддержки Клиентов . . . . .	433
5.7. Системный подход: премирование системных администраторов . . . . .	434
5.8. Маленькие финансовые хитрости: зарплата главбуха и финансиста . . . . .	436
<b>ГЛАВА 6. ЗАЩИТА БИЗНЕСА УСЛУГ ОТ УВОДА . . . . .</b>	<b>439</b>
<b>Резюме: ключевые правила построения бизнеса в сфере услуг . . . . .</b>	<b>445</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ . . . . .</b>	<b>448</b>
Приложение 1. Книги Константина Бакшта . . . . .	448
Приложение 2. Тренинги Компании «Капитал-Консалтинг» . . . . .	469