

Оглавление

От автора	9
-----------------	---

1. О «тертых воробьях», «стреляных калачах» и «людях-гейзерах»	13
---	-----------

Не сотвори себе кумира	15
------------------------------	----

Кесарю — кесарево	20
-------------------------	----

2. От каждого — по способности	25
---	-----------

Можно ли зайца научить курить?	27
--------------------------------------	----

3. Я Вам звоню... ..	33
-----------------------------	-----------

Фэйс-контроль и дресс-код	35
---------------------------------	----

Нанимая — выбирай!	38
--------------------------	----

Кто в доме хозяин?	41
--------------------------	----

Главное — чтобы костюмчик сидел.	42
---------------------------------------	----

— Я ходил! — И я ходила!	
--------------------------	--

— Я вас ждал! — И я ждала!	45
----------------------------------	----

4. Очная ставка	49
Первое впечатление — обманчиво?.....	51
Я Вам пишу... ..	53
Если можешь — докажи!	54
Игра в провокации и «подсматрелки»	57
5. Проверка рекомендаций	61
Доверяй, но проверяй?.....	63
Думайте сами, решайте сами: просить или не просить?	67
6. Как одна компания сэкономила на персонале 7,6 тысяч у. е.....	69
Миссия выполняема!	71
А что на «выходе»?	72
7. Лебедь, рак и щука	79
Делегируй или умри?	81
Человеки-оркестры	83
Мы делили апельсин.....	86
8. О должностных инструкциях и обязанностях ...	91
В чужой монастырь со своим уставом... ..	93
Я знаю кунг-фу!	97
9. Раз дощечка, два дощечка... ..	103
Приложение 1. Фрагмент Рабочего процесса продавца-консультанта магазина сантехники	111

Приложение 2. Фрагмент Сценария работы с покупателями продавца-консультанта магазина сантехники	116
10. Есть ли у вас план, мистер Фикс?	123
БЛОК 1: Инструктаж о компании, сотрудниках, клиентах и условиях работы с клиентами.	126
БЛОК 2: Ознакомление сотрудника с рабочим процессом	129
БЛОК 3: Ознакомление с планами/ нормативами, критериями оценки работы сотрудника	129
БЛОК 4: Ознакомление с системой отчетности сотрудника	131
БЛОК 5: Ознакомление с ассортиментом услуг/товаров, реализуемых компанией	132
БЛОК 6: Обучение техникам продаж/ переговоров с клиентами	135
11. Ученье — свет?	137
В ожидании «ЧУДА»	139
И снова о некурящих зайцах... ..	141
Ап! И тигры у ног моих сели... ..	144
12. Контрольная работа.	149
Я тебе доверяю!	151
Два пишу — три в уме?	155
13. Никогда не сдавайся	159