

ОГЛАВЛЕНИЕ

От автора	7
ГЛАВА 1. ЗА ЧТО КЛИЕНТЫ БУДУТ ПЛАТИТЬ ВАМ ДЕНЬГИ?	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
Практический опыт. Мой первый бизнес	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
ГЛАВА 2. ЗАПУСК БИЗНЕСА В СФЕРЕ УСЛУГ	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
Практический опыт. Тренинговые Компании — бизнес или бедствие?	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

Практический опыт. История сети фастфуда	157
Знакомство с героем	157
Перспективный бизнес	157
Выход на новый уровень	160
Неожиданный финал	162
Обратная сторона бизнеса	163
ГЛАВА 3. РОСТ И РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА В СФЕРЕ УСЛУГ	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
Практический опыт. История интернет-провайдера	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
ГЛАВА 4. СВЯЩЕННАЯ ВОЙНА КОММЕРСАНТОВ И ТЕХНАРЕЙ	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
ГЛАВА 5. МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА В СФЕРЕ УСЛУГ	405
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
ГЛАВА 6. ЗАЩИТА БИЗНЕСА УСЛУГ ОТ УВОДА	439
Резюме: ключевые правила построения бизнеса в сфере услуг	445
ПРИЛОЖЕНИЯ	448
Приложение 1. Книги Константина Бакшта	448
Приложение 2. Тренинги Компании «Капитал-Консалтинг»	469