

Obsah

Předmluva	9
Kapitola 1 Diagnostika krize	11
Jde o krizi prodejní, nikoli nákladovou	12
Jaké jsou příčiny a následky krize?	14
Jak se mění chování zákazníků?	32
Shrnutí	36
Kapitola 2 Co proti krizi zabírá a co ne	37
Je nutné rozumět nabídce a poptávce	37
Veličiny ovlivňující zisk a jejich působení	40
Rychlost působení	45
Opatření, která proti krizi nezabírají	48
Shrnutí	52
Kapitola 3 Promyšlené snižování nákladů	55
Porozumění faktorům ovlivňujícím náklady	55
Využijte kombinaci nákladových proměnných	59
Využijte interních zdrojů	65
Kde nešetřit	66
Shrnutí	69
Kapitola 4 Okamžitá opatření reagující na změnu potřeb zákazníků	71
Okamžitá opatření 1: Nabídněte větší záruky!	71
Okamžitá opatření 2: Nabídněte stroje a přístroje k vyzkoušení!	73

Okamžité opatření 3: Přistupte na platby, jejichž výše závisí na úspěšnosti!	74
Okamžité opatření 4: Zdůrazněte v komunikaci konkrétní přínosy!	75
Okamžité opatření 5: Využijte své finanční síly!	76
Okamžité opatření 6: Přistupte na výměnné obchody!	79
Okamžité opatření 7: Odlákejte zákazníky od oslabených konkurentů!	80
Okamžité opatření 8: Vytvořte nové obchodní modely!	81
Shrnutí	83
Kapitola 5 Okamžitá opatření v oblasti prodeje	85
Okamžité opatření 9: Zvyšte prodejní výkonnost svého podniku!	85
Okamžité opatření 10: Zvyšte množství času věnovaného klíčovým prodejním činnostem!	88
Okamžité opatření 11: Navštěvujte zákazníky selektivněji!	89
Okamžité opatření 12: Posilte přímý prodej!	91
Okamžité opatření 13: Pronikněte do nových zákaznických segmentů!	92
Okamžité opatření 14: Zaveďte speciální motivační program!	94
Okamžité opatření 15: Přesuňte administrativní zaměstnance do oddělení prodeje!	95
Okamžité opatření 16: Přetáhněte prodejce od konkurentů!	96
Okamžité opatření 17: Zmobilizujte skvělé prodejní výkony!	97
Okamžité opatření 18: Vystupňujte cross-selling!	99
Okamžité opatření 19: Rozšiřte své prodejní portfolio!	101
Shrnutí	103
Kapitola 6 Okamžitá opatření v oblasti řízení nabídek a cen	105
Okamžité opatření 20: Snižte objem výroby!	105
Okamžité opatření 21: Snižujte ceny promyšleně!	108
Okamžité opatření 22: Poskytněte slevy formou naturálií, nikoli formou slevy z ceny!	115

Okamžité opatření 23: Zaveďte nelineární nastavení cen a využijte cenových balíčků!	117
Okamžité opatření 24: Braňte své ceny zuby nehty!	121
Okamžité opatření 25: Zvyšte ceny, které nejsou v centru pozornosti zákazníků!	123
Okamžité opatření 26: Udělejte pořádek v systému slev!	125
Okamžité opatření 27: Zpoplatněte služby, které byly dosud zahrnuté v ceně!	127
Co není okamžitým opatřením: cenové války!	129
Shrnutí	130

Kapitola 7 Okamžitá opatření v oblasti služeb 133

Okamžité opatření 28: Obohaťte svůj hodnotový řetězec o rozšířenou nabídku služeb!	136
Okamžité opatření 29: Zvyšte podíl zákazníků, s nimiž máte uzavřené servisní smlouvy!	138
Okamžité opatření 30: Změňte se z dodavatele výrobků na poskytovatele systémových řešení!	138
Okamžité opatření 31: Zvyšte flexibilitu svých služeb!	140
Okamžité opatření 32: Zaměřte se více na komplementární než na základní trh!	140
Okamžité opatření 33: Vytvořte inovativní nabídky služeb!	142
Shrnutí	144

Kapitola 8 Implementace okamžitých opatření 147

Vyhnete se zásadním chybám	147
Posuzování okamžitých opatření	149
Implementační proces	151
Školení	162
Zapojení konzultantů	163
Vedení v době krize	167
Shrnutí	168

Kapitola 9 Co bude po krizi	171
Průběh krize: V, U, L nebo hysterese?	171
Společensko-politické důsledky krize	173
Tržní a podniková rovina: krize jako očista	180
Shrnutí	188
<i>Poděkování</i>	<i>190</i>
<i>Poznámky</i>	<i>191</i>