

Obsah

Úvod	8
O této knize	9
O vás.	10
O ikonkách	10
Projekt 1: Základy	11
Podnikání odhaleno	12
Objevte, jak úžasné je být podnikatelem.	12
Svoboda	13
Čas	14
Peníze	14
Proč podnikání není vždy jen skvělé	15
Peníze	16
Čas	16
Svoboda	17
Pohled na společné rysy úspěšných podnikatelů	18
Prostředí	18
Osobnost.	19
Přístup	20
Být zaměstnaný, nebo podnikat?	22
Stabilita	22
Zabezpečení	23

Pojekt 2: Najděte svůj skvělý nápad	25
Nápady, jak dostat nápady	26
Připravte se na tvorbu nápadů	26
Pište, dokud vám neupadne ruka	26
Podívejte se na svůj svět jinýma očima.	28
Podívejte se do budoucnosti	30
Přemýšlejte o věcech, které vás baví.	31
Vyberte nejlepší nápad.	32
Podívejte se na rizika a přínosy	33
Zvažte skrytá rizika	35
Skryté přínosy	35
Vytvořte si seznam pro a proti	35
Poslouchejte své instinkty	36
Máte pocit vzrušení?.	37
Co ten malý hlásek říká?	37
Volba vítěze	37
Projekt 3: Vytvořte si plán	39
Účel podnikatelského plánu.	40
Kdo plán uvidí	40
Co lze z plánu vyčíst	41
Začátek podnikatelského plánu	41
Plánování plánu	42
Přehled: co, kde a kdy	43
Co bude váš podnik dělat	43
Produkt nebo služba.	44
Zásoby a čas	44
Kde budete své produkty nebo služby nabízet	45
Chodit, nebo zůstat na místě?	46
Zvažte umístění svého podniku.	46

Jak poznáte, že je čas začít	47
Trh: kdo, proč a jak	48
Kdo od vás bude nakupovat?	48
Věk, místo a jiná „demografie“.	49
Kde nyní nakupují?	50
Proč budou chtít nakupovat od vás?	51
Vaše jedinečná výhoda.	52
Kdo jsou vaši zákazníci?	53
Marketing: zviditelnění konkurenční výhody.	55
Postupy: jak dodáte produkt nebo poskytnete službu	57
Potřeba zdrojů	57
Postupy	58

Projekt 4: Co dělat se svým zbrusu novým plánem 59

Žije! Je to živý dokument.	60
Plán změny	62
1. příklad: dvě obtížné změny.	62
2. příklad: pozitivní změna	63
Příprava na změnu	64
Mějte plán po ruce a věnujte mu pozornost	65
Jak se vám daří?	65

Projekt 5: Rozpočtem k úspěchu 66

Zisk, výdaje a příjmy	67
Výdaje	67
Příjmy	68
Rozhodnutí o výši ceny	68
Konkurence.	68

Vlastní výdaje	70
Nezapomeňte započítat svůj čas	72
Zjistěte si svůj zisk	73
Sledujte své peníze	75
Kolik peněz přijde a kolik odejde?	75
Jak naložit s tím, co zbylo	78
Reinvestice	79

Projekt 6: Marketingový plán 80

Propagace podniku	81
Začínáme s marketingovým plánem	82
1. krok: najděte si svůj trh	82
2. krok: oslovte správnou cílovou skupinu	86
3. krok: zvolte si správný druh marketingu	87
Bud'te kreativní	88
Slova, která prodávají!	88

Projekt 7: Příprava prodeje 90

Doručení produktu nebo služby	91
Fáze před prodejem	92
Prodej jako část vaší práce	93
Uzavírání obchodu	95
Dělejte, co děláte	96
Kvalita	97
Čas a sliby	98
Fáze po prodeji.	100
Ocenění zákazníků	101
Následná péče	102
Očekávání neplánované škytavky	104
Když se něco pokazí	104
Udržujte si optimismus	105

Realistický pohled107
Řešení problémů za chodu107
Nečekejte108
Podnikněte kroky k řešení problému108
Rozhodněte se správně109
Pamatujte na potřeby zákazníků110
Přemýšlejte o tom, co je pro podnik nejlepší111

Projekt 8: Zákaznický servis 112

Bez skvělých služeb je všechno ostatní zbytečné .	113
Zákaznický servis.	113
Zákaznický servis je důležitý!	114
Proč máme rádi zákazníky	115
Vžijte se do jejich role	115
Zákaznický servis není jen o přátelském přístupu	117
Plňte zákazníkům přání117
Požádejte o zpětnou vazbu.118
Řešení zákaznických stížností.	118
Klid, trpělivost a porozumění119
Obrátit stížnost ve výhru121

Na závěr trocha povzbuzení 122

Slovníček 124