

1. část – Přijetí filozofie

1. Úvod	15
2. Úspěch	21
3. Změna	27

2. část – Manažer

4. Profesionální pojišťovací manažer	43
5. Tradiční versus transformační vedení	49
6. Cestovní mapa k úspěchu	55
7. Závislost	63
8. Řízení činností	69
9. Řízení obchodní činnosti	77
10. Samomluva, zásada hojnosti, rádce a kouč	83

3. část – Poradce

11. Jak úspěšně řídit pojišťovací praxi	89
12. Profesionální pojišťovací poradce	93
13. Produktivita	97
14. Ziskovost	101
15. Řízení činností	107
16. Proces prodeje	125
17. Rozvoj trhu	135
18. Řízení obchodní činnosti	141
19. Nové pracovní návyky	147

4. část – Tým

20. Profesionální agentura	153
21. Stavba týmu	159
22. Konkurence	163

5. část – Klient

23. Očekávání klienta, která se neustále zvyšují	167
24. Volby klienta	173

6. část – Nástroje

25. Nástroje	177
Model časového napětí	177
Profil potencionálního klienta	177
Profil kandidáta	178
Formulář pro získávání preferencí 6–5–4–3–2–1	178
Nevyplněný formulář profilu	179
Diagram aktivit poradce	180
Diagram aktivit manažera	181
Diagram tréninku a rozvoje poradce	182
Diagram tréninku a rozvoje manažera	182
Diagram tréninku a rozvoje manažera agentury	183
Kurz absolvovaný manažerem agentury	183

7. část – Písemné materiály, pořady jednání a porady

26. Co a kdy to říkat!	187
27. Spojit síly	213
28. Mé služby	221
29. Literatura a webové stránky	227
30. Moje další kniha	231