

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος	9
Εισαγωγή	13
«Κάνω για επιχειρηματίας;» Η απάντηση στο ερώτημα βρίσκεται μέσα σας! (Ικανότητα).....	13
Ζητούνται επειγόντως πελάτες! (Αντίληψη).....	17
Φέρτε κοντά σας ανθρώπους πιο έξυπνους από εσάς. (Αποδοχή).....	20
Εργαλείο 1: «Επιδίωξη». Τι στοχεύω;	25
Βάλτε επιχειρηματικό ΓΚΟΛ!.....	26
Άσκηση 1: Φτιάξτε το Business Canvas Model για τη δική σας επιχείρηση.....	30
Άσκηση 2: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη δουλειά σας;.....	31
Άσκηση 3: Φόρμα Γνωριμίας – Δικτύωση.....	35
Σημείωση 1: Σωστοί και λάθος στόχοι.....	37
Σημείωση 2: Ευφυείς επιχειρηματίες, χαζά λάθη! Γιατί συμβαίνουν και πώς θα διορθώσετε τα τρία βασικότερα;	39
Σημείωση 3: Διαχειριστείτε το χρόνο σας σωστά και κερδίστε!.....	42
Σημείωση 4: Να θυμάστε έξι συμβουλές στρατηγικής σημασίας για την επιχειρηματική πορεία σας.....	45
Εργαλείο 2: «Ρεπερτόριο». Τι πουλάω;	51
Αβεβαιότητα αγοράς. Εμπόδιο ή ευκαιρία να κάνετε τη διαφορά;.....	52
Σημείωση 1: Concept, ο παντοδύναμος σύμμαχος.....	54
Άσκηση 4: Σκεφτείτε δημιουργικά.....	59
Άσκηση 5: Αξιολόγηση ιδέας – Check list.....	64
Σημείωση 2: Ρωτήστε! Ψάξτε! Μάθετε!.....	67
Τρία ερευνητικά tips για νέες επιχειρήσεις.....	71

Τρία ερευνητικά tips για <u>υπάρχουσες</u> επιχειρήσεις	73
Άσκηση 6: Οδηγός δημιουργίας ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών (online/offline)	76
Σημείωση 3η: Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Είστε σίγουροι πως πραγματικά γνωρίζετε το δικό σας;	78
Άσκηση 7: Εντοπισμός διαφοροποιητικού στοιχείου επιχείρησης (ανταγωνιστικό πλεονέκτημα)	80
Σημείωση 4: Ονοματοδοσία επιχείρησης	83
Άσκηση 8: Χρειάζεται αλλαγή ονόματος η επιχείρησή μου;	86
Τα ΝΑΙ και τα ΟΧΙ στην ονοματοδοσία	87
Άσκηση 9: Τα 6 βήματα ονοματοδοσίας – Check list.....	89
Σημείωση 5: Σλόγκαν. Αν τα πολλά λόγια είναι φτώχεια, τα λίγα μπορούν να γίνουν πλούτος!	92
Άσκηση 10: Check list αξιολόγησης του σλόγκαν σας!.....	96
Σημείωση 6: Εν αρχή ην το logo!	97
Άσκηση 11: Είναι το λογότυπό σας σωστό;	99

Εργαλείο 3: «Γνώση». Γίνετε επιτυχημένος πωλητής – επιχειρηματίας.	103
Κύκλος ζωής προϊόντος ή κύκλος ζωής... πελάτη;	109
Πιστεύετε πως το offline μάρκετινγκ έχει πεθάνει;	111
Αφήστε το φυτάρι στην άκρη!.....	111
«Content is King» – Content Marketing και πωλήσεις. Γεφυρώστε τις διαφορές και... πετύχετε!.....	117
Βασική αρχή των πωλήσεων: Η επιτυχία σας κρίνεται από τις κριτικές. Είναι στην ΚΡΙΣΗ σας να έχετε τις σωστές!.....	120

Εργαλείο 4: «Απόκτηση». Υιοθετήστε σωστές Τεχνικές Πωλήσεων για την MM Επιχείρησή σας (online - offline)	125
---	-----

Θέτω στόχους – Στοχοθεσία.....	126
Άσκηση 12: Συμπληρώστε τον πίνακα καταγραφής των τζιρών και θέστε τους στόχους σας για την επόμενη χρονιά	127
Στοχοποίηση συνεργατών – Σύστημα μπόνους	129
Άσκηση 13: Δημιουργήστε το δικό σας σύστημα αμοιβής.....	132
12 ιδέες για να πετύχετε τους στόχους σας πιο εύκολα.....	133
💡 Ιδέα 1η: Είστε ΗΓΕΤΗΣ με στόχους, ΟΧΙ αφεντικό.	133
💡 Ιδέα 2η: Οι αναπάντητες προσφορές και οι λανθασμένες προσεγγίσεις πώλησης σας απομακρύνουν από τους στόχους σας!	136
💡 Ιδέα 3η: Επικοινωνήστε τη λύση, όχι το πρόβλημα!.....	137
💡 Ιδέα 4η: Λάθη που κάνουμε σε μια συζήτηση πώλησης!.....	139
💡 Ιδέα 5η: Να κάνω eshop; Είναι όντως καλή ιδέα;	141
💡 Ιδέα 6η: Ο πιεστικός πωλητής είναι ένας κακός πωλητής!.....	142
💡 Ιδέα 7η: Πωλητής: Η τέχνη του να ισορροπείς πατώντας σε δύο βάρκες!.....	144
💡 Ιδέα 8η: Ανακεφαλαίωση: Το να είσαι καλός πωλητής δεν είναι ιδιότητα. Είναι ικανότητα!.....	146
💡 Ιδέα 9η: Διασημότητες σε ρόλο πωλητή. Αξίζει να επενδύετε σε τέτοιες ενέργειες;	149
💡 Ιδέα 10η: Επτά μυστικά τηλεφωνικών πωλήσεων.....	151
💡 Ιδέα 11η: Δεν μπορείτε να ελέγξετε το χρόνο. Μπορείτε όμως να ελέγξετε τον εαυτό σας!	154
💡 Ιδέα 12η: Κοινωνική συνείδηση. Δεν είναι μόδα. Είναι εργαλείο! ...	157

Εργαλείο 5: «Λάμπη». Το πρόσωπο της επιχείρησής σας είναι το προσωπικό σας!.....161

Αγγελία αναζήτησης προσωπικού.....	162
Άσκηση 14: Γράψτε μια αποτελεσματική αγγελία αναζήτησης προσωπικού	164
Συνέντευξη υποψηφίου.....	165
Γραπτή αξιολόγηση προσωπικού. Δείξε μου το δρόμο!.....	166
Άσκηση 15: Δημιουργήστε τη λίστα αξιολόγησης για τις θέσεις εργασίας στην επιχείρησή σας.....	168

Εκπαίδευση προσωπικού. Δεν είναι έξοδο. Είναι επένδυση.....	169
Άσκηση 16: Δημιουργήστε το πλάνο εκπαίδευσης των εργαζομένων σας.....	173

Εργαλείο 6: Επικοινωνία. Πώς αλληλεπιδρώ

αποτελεσματικά με τον πελάτη μου;	177
📌 Tip 1: Δεν έχει σημασία τι λέτε, αλλά πώς το λέτε!.....	181
📌 Tip 2: Γλώσσα του σώματος. Αποφύγετε τα «ορθογραφικά» λάθη!.....	184
📌 Tip 3: Εμπόδια στην επικοινωνία. Μήπως «βραχυκυκλώνετε» την επαφή σας με τον πελάτη σας;.....	186
📌 Tip 4: Πόσο ξεκάθαρα επικοινωνείτε το επαγγελματικό αντικείμενό σας; (αποτελεσματικά).....	189
📌 Tip 5: Πόσο ξεκάθαρα επικοινωνείτε το επαγγελματικό αντικείμενό σας; (γρήγορα –Elevator Pitch).....	191
📌 Tip 6: Οι κατάλληλες ερωτήσεις δίνουν τις σωστές απαντήσεις!.....	194
📌 Tip 7: Storytelling. Δώστε στις πωλήσεις σας το happy end που χρειάζονται!.....	196
📌 Tip 8: Ενσυναίσθηση – Ενεργητική ακρόαση.....	198
Άσκηση 17: Ενσυναίσθητική ακρόαση.....	201
Άσκηση 18: Ικανότητα στην επικοινωνία.....	202

Εργαλείο 7: «Ιδιοφυΐα». Αποτελεσματικές

παρουσιάσεις με στόχο να πείσω τον πελάτη μου!	207
Τεχνολογία.....	209
Αποδεικτικά βοηθήματα.....	211
Άσκηση 19: Οπτικοποίηση.....	212
Visual merchandising.....	213

Εργαλείο 8: «Ανταπόκριση». Τεχνικές

εξυπηρέτησης πελατών.	221
«Εξυπηρέτηση πελατών». Πρέπει να αποτελεί την αιχμή	

του δόρατος για τη στρατηγική σας;	225
Check list: Τα 7 βήματα της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης πελατών	229
Πραγματική μαρτυρία: Τρελές ιστορίες εξυπηρέτησης πελατών και πώς τις βίωσα!.....	230
Ιστορία 1η: Ο σημερινός ξινός	230
Ιστορία 2η: Ο πλανόδιος μανάβης της Μυκόνου	232
Ιστορία 3η: Η πρώτη online παραγγελία για το γραφείο	233
Ιστορία 4η: Με το τρένο για Λάρισα	234
Ιστορία 5η: Μια λεμονάδα στο νησί.....	235
Ιστορία 6η: Brand name και ξερό ψωμί	236
Αρνητικές κριτικές στο διαδίκτυο: Η διαχείρισή τους ανήκει στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών!.....	241
Τρεις τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών	244
Πώς αντιμετωπίζουμε έναν θυμωμένο πελάτη	244
Πώς αντιμετωπίζουμε έναν πελάτη που θέλει να μιλήσει στον υπεύθυνο	245
Πώς αντιμετωπίζουμε έναν πελάτη όταν μας ρωτά κάτι που δεν γνωρίζουμε	246
Επίλογος	247
Βιογραφικό	248
Εφαρμογή με συμβουλές μάρκετινγκ για smartphones	250
Βιβλιογραφία	251