

## Spis treści

Opinie o narzędziowniku .....	3
O autorze .....	5
Spis treści .....	6
Przedmowa autora .....	9
Dla kogo jest ten narzędziownik? .....	10
Potęga checklisty - wprowadzenie .....	11
Jak korzystać z tego narzędziownika? .....	13

## **CZĘŚĆ 1 .....** 14

### **CHECKLISTY Z ZAKRESU ZARZĄDZANIA**

7 zasad budowania wielkich firm na podstawie badań Jima Collinsa .....	16
Nowe podejście do zarządzania - wprowadzenie do turkusowych organizacji .....	21
Cechy samo-zarządzających organizacji .....	22
Arkusze gotowości do wdrożenia turkusu w firmie .....	23
Pro Active Tools – checklista obszarów budowania zaangażowania pracowników .....	25
Pro Team Tools – checklista budowania zespołu .....	32
Budowanie zespołów - pięć dysfunkcji pracy zespołowej wg Lencioniego .....	38
Pro Lider Tools - rola nowoczesnego lidera w zarządzaniu .....	39
DRIVERS & FLOW – sztuka motywowania pracowników .....	46
Delegation tools - checklista do delegowania zadań .....	48
Delegowanie zadań metodą SMART .....	51
Arkusze delegowania zadań metodą SMART .....	52
GROW - model prowadzenia rozmowy coachingowej .....	53
GROW - arkusz pomocniczy do prowadzenia rozmowy coachingowej .....	54
Checklisty do udzielania informacji zwrotnej .....	57
Pro Feedback Tools - checklista udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej ... 58	
Techniki wspierające udzielanie informacji zwrotnych .....	61
Pro Meeting Tools - efektywne prowadzenie spotkań .....	65
Dobre przygotowanie do spotkania - checklista .....	67
Checklista udanego zebrania: .....	68
Rekrutacja w firmie - jak zwiększyć jej skuteczność? .....	71
Obsadzenie stanowiska pracy - checklista kontekstów do uwzględniania .....	74
Model STAR: checklista zadawania pytań .....	78

Checklista STAR do zadawania pytań w rozmowie rekrutacyjnej .....	79
Scenariusz rozmowy rekrutacyjnej – checklista .....	80
Assessment center - nowoczesna technika rekrutacji w firmie: .....	82
O czym warto pamiętać przy onboardingu pracowników? .....	83
Checklisty onboardingu.	
Co warto zrobić, aby wdrożenie zakończyło się sukcesem? .....	84
Kroki zwalniania pracowników .....	87
Scenariusz rozmowy komunikującej zwolnienie pracownika .....	89
Exit interview - rozmowa przed odejściem z pracy .....	90

## **CZĘŚĆ 2 .....** **91**

### **CHECKLISTY W SPRZEDAŻY I OBSŁUDZE KLIENTA**

Pro Sell Tools - strategia aktywizacji sprzedaży w firmie - checklista .....	92
Ankieta samooceny strategii sprzedaży w firmie .....	101
Ekologiczne podejście do sprzedaży .....	106
Standardy sprzedaży w procesie obsługi klienta – zarządzanie doświadczeniem klienta - przykład Apple .....	107
ORDER – checklista zasad sprzedaży konsultacyjno - doradczej .....	108
Proces pozyskiwania klienta w sprzedaży doradczej- checklista .....	109
Proces sprzedaży w rozmowie handlowej 8Z Pawła Muzyczyszyna .....	110
Arkusze przygotowania się do spotkania handlowego .....	112
SPIN - checklista obszarów do zadawania pytań klientowi w rozmowie .....	113
Arkusze do przygotowania banku pytań na spotkanie handlowe .....	114
Zbieranie wymagań od klientów w projektach - MoSCoW checklista zbierania potrzeb .....	115
POWER - konsultacyjna strategia prezentacji rozwiązań .....	116
AIDA – strategia marketingowa pobudzanie potrzeb klienta .....	117
PZU – ubezpieczenie odpowiedzi na zastrzeżenia klientów .....	119
Pro Call Tools - checklista prowadzenia sprzedaży przez telefon .....	121
Pro Client Tools — planowanie strategii aktywnej obsługi klienta .....	124
Pro Brand Tools - checklista budowania marki .....	130

## **CZĘŚĆ 3 .....** **135**

### **CHECKLISTY W BUDOWANIU EFEKTYWNOŚCI OSOBISTEJ**

Pro Time Tools - checklista dla efektywności osobistej w pracy .....	137
Zasada 5S organizowania pracy wg lean management .....	143
Zasady kaizen w podchodzeniu do pokonywania trudności .....	144
SMART - checklista wyznaczania celu .....	145
Checklista planowania dnia pracy .....	147

Pro Learning Tools - narzędzia i idee wspierające uczenie się .....	148
Pro Listen Tools - checklista aktywnego słuchania .....	153
Pro Speech Tools - checklista przygotowania wystąpienia publicznego .....	158
Pro Creative Tools - zasady pobudzania kreatywności .....	163
Kreatywność zespołowa: burza mózgów .....	169
SCAMPER - odmiana burzy mózgów .....	171
IMPACT podstawowe zasady wywierania wpływu i savoir vivre .....	173

## **CZĘŚĆ 4..... 174**

### **KRYZYS W FIRMIE - WSKAZÓWKI DO POSTĘPOWANIA**

Jak rozpoznać, że w firmie dzieje się źle? Checklista kontekstów do przeanalizowania .....	175
Checklista 10 wskaźników potencjalnych zagrożeń dla organizacji .....	176
Jak radzić sobie z kryzysem w firmie? .....	177
Dokonywanie zwrotu w strategii, kiedy pojawi się kryzys w firmie .....	178
Jak wykorzystać kryzys do rozwoju biznesu? .....	179
Rozwój pracowników w kryzysie .....	179
Kryzys w sprzedaży i marketingu – najważniejsze kroki .....	180
Aktywizacja sprzedaży w czasie kryzysu .....	181
Zarządzanie cenami w czasach kryzysu .....	182
Marketing w czasie kryzysu .....	183
Obniżanie kosztów w firmie – pomysły .....	184
Kryzys w sytuacji finansowej firmy .....	185
Wskazówki dla managerów i liderów w kryzysie .....	186
Wskazówki dla firm w kontekście zwalniania pracowników .....	187
Zamiast zakończenia. Jak i kiedy tworzyć checklisty? .....	188
W jakich kontekstach warto robić checklisty .....	188
Wskazówki do przygotowywania checklisty .....	189