

# Оглавление

Пролог. А разве не все так делают? . . . . . 13

## **Часть первая. Базовый курс объятий.**

**Принципы вдохновенного обслуживания.** . . . . . 21

Глава 1. Создаем культуру объятий . . . . . 23

Глава 2. Новые условия в мире бизнеса . . . . . 27

Глава 3. Курс на клиента . . . . . 30

Глава 4. Золотой принцип. . . . . 34

Глава 5. Объятия — это образ мыслей. . . . . 38

Глава 6. Все на кухню . . . . . 44

Глава 7. Как зовут его собаку? . . . . . 47

Глава 8. Очень много объятий. . . . . 49

Глава 9. Продать майку в выходной . . . . . 51

Глава 10. Смокинги напрокат . . . . . 54

Глава 11. Ответное объятие . . . . . 57

*Учебное пособие по объятиям № 1* . . . . . 59

## **Часть вторая. От трех костюмов до трех тысяч.**

**Развитие обнимающей компании** . . . . . 61

Глава 12. Забота о людях прежде всего . . . . . 63

Глава 13. Обслуживание, обслуживание  
и еще раз обслуживание. . . . . 66

Глава 14. Три принципа расширения . . . . . 70

Глава 15. Завоюйте покупателя номер один,  
и можете считать, что тысячный у вас в кармане . . . . . 76

Глава 16. Решайте проблемы с помощью объятий . . . . . 79

Глава 17. Семейные правила . . . . . 83

Глава 18. Сегодня половина гардероба, завтра —  
каждая вешалка . . . . . 87

*Учебное пособие по объятиям № 2* . . . . . 90

**Часть третья. Большой секрет.**

<b>Как нанять и удержать отличных сотрудников</b> . . . . .	91
Глава 19. Вначале люди . . . . .	93
Глава 20. Качества отличного кандидата. . . . .	95
Глава 21. Дайте возможность действовать . . . . .	100
Глава 22. Сотрудничество, а не соревнование . . . . .	103
Глава 23. Дрессировка — для собак, образование — для людей . . . . .	107
Глава 24. Теперь позаботьтесь о них. . . . .	115
<i>Учебное пособие по объятиям № 3</i> . . . . .	120

**Часть четвертая. Олив больше здесь не работает.**

<b>Вы не можете конкурировать без технологий</b> . . . . .	121
Глава 25. Технологии должны поддерживать объятия . . . . .	123
Глава 26. Мы знаем и вас, и ваш любимый галстук . . . . .	127
Глава 27. Что делать с ценной информацией? . . . . .	130
Глава 28. Достаточно ли у вас товаров? . . . . .	135
Глава 29. Восхождение на пирамиду . . . . .	138
Глава 30. Тет-а-тет с клиентом . . . . .	143
Глава 31. Черкните пару строк. . . . .	147
<i>Учебное пособие по объятиям № 4</i> . . . . .	150

**Часть пятая. День игры. Главное — победа** . . . . .

Глава 32. Стремитесь выиграть . . . . .	155
Глава 33. Три «П» = Прибыль . . . . .	158
Глава 34. Все на поле. . . . .	165
Глава 35. Установите освещение сами . . . . .	167
Глава 36. Будьте зеркалом. . . . .	169
Глава 37. Ездите к партнерам . . . . .	171
Глава 38. Десять блестящих стратегий – ключ к победе . . . . .	174
Глава 39. Важность постоянства . . . . .	180
Глава 40. Водительские права и костюм? Это к нам! . . . . .	183
Глава 41. Играем два часа. Какой счет? . . . . .	185
<i>Учебное пособие по объятиям № 5</i> . . . . .	188

<b>Часть шестая. Формула. Есть ли у вас экономическая модель?</b> . . . . .	189
Глава 42. Почему объятия приносят деньги. . . . .	191
Глава 43. Рождение Формулы. . . . .	196
Глава 44. Деньги правят бал . . . . .	203
Глава 45. Цветы от бухгалтера, цветы для коллектора . . . . .	205
Глава 46. Порядочность превыше всего . . . . .	207
<i>Учебное пособие по объятиям № 6</i> . . . . .	208
<b>Часть седьмая. Мы любим ошибки.</b>	
<b>Что делать, если вы все испортили</b> . . . . .	209
Глава 47. Не проблемы, а задачи . . . . .	211
Глава 48. Пять шагов для исправления ошибки . . . . .	214
Глава 49. Не наказывайте, а ободрите . . . . .	219
Глава 50. Одного раза достаточно. . . . .	222
Глава 51. Иногда нужно остановиться. . . . .	224
Глава 52. Как вам у нас нравится? . . . . .	227
<i>Учебное пособие по объятиям № 7</i> . . . . .	230
<b>Часть восьмая. Сила новизны.</b>	
<b>Постоянно освежайте культуру объятий</b> . . . . .	231
Глава 53. Живая компания. . . . .	233
Глава 54. Не позволяйте опыту помешать вам. . . . .	237
Глава 55. Делитесь лучшими идеями . . . . .	241
Глава 56. Что будет в 2015 году? . . . . .	243
<i>Учебное пособие по объятиям № 8</i> . . . . .	250
<b>Эпилог. Можете себе такое представить?</b> . . . . .	251
<b>Приложение. Наслаждайтесь игрой в объятия</b> . . . . .	255
<i>Тест на достижения в области объятий</i> . . . . .	257
Благодарности . . . . .	272
Об авторе . . . . .	276