

## Sztuka konkurowania w gospodarce XXI wieku. Plan działania.

Autor: [Michael Hammer](#)

### **Dowiedz się już teraz, jakie zmiany niebawem dostrzeżesz na swoim rynku**

- Konkutowanie w warunkach nadprodukcji i deflacji
- Rozwój nowych kanałów masowej dystrybucji
- Ekspansja firm niemających stałych struktur organizacyjnych

Rynek XXI wieku będzie rynkiem klienta. Już teraz trudno jest powiększać sprzedaż, nie obniżając cen. Hasła reklamowe i siła marki nie przekonują klientów tak, jak kiedyś. Nadszedł czas, by wprowadzić do zarządzania nowy element: ciągłą innowację. Oto sposób, by jednocześnie podnosić wartość produktów i ciąć koszty.

Logistyka cross-docking w sieci Wal-Mart, system just-do-it w Toyocie czy natychmiastowe wypłacanie odszkodowań w grupie ubezpieczeniowej Progressive -- to tylko niektóre z opisanych w tej książce nowatorskich pomysłów na konkurowanie w XXI wieku. Poznaj firmy, które już teraz przygotowują się do nowej gry -- walki o byt na rynku zdominowanym przez klientów. Dowiedz się:

- jak wprowadzić w firmie system pracy zespołowej,
- jak oceniać organizację i jej działania pod kątem korzyści dla klienta,
- jak prowadzić spójny marketing,
- jak skłonić dostawców do myślenia o korzyściach klienta docelowego,
- jak skrócić drogę nowego produktu na rynek,
- jak znajdować nisze rynkowe.

Pewnego dnia Albert Einstein wręczył swojemu sekretarzowi pytania egzaminacyjne. Ten przejrzał je i zapytał:

-- Profesorze Einstein, takie same pytania były w zeszłym roku. Czy studenci nie znają już na nie odpowiedzi?

Na co Einstein odrzekł:

-- Zgadza się. Pytania są te same. Ale odpowiedzi inne.

W świecie biznesu jest podobnie. Pytanie od lat brzmi tak samo: jak zdobyć trwałą przewagę konkurencyjną? Michael Hammer, autor tej książki, udziela na nie odpowiedzi -- takiej, którą docenią menedżerowie i marketerzy w XXI wieku.

Spis treści:

### **Wstęp (9)**

#### **1. Znów poważnie o biznesie (19)**

**Witamy w gospodarce klienta**

#### **2. Prowadź biznes dla swoich klientów (35)**

**Bądź ŁRZNI**

#### **3. Daj klientom to, czego chcą (61)**

**Dostarczaj WWD**

**4. Umieść procesy na pierwszym miejscu (79)**

Umożliwiają osiągnięcie maksymalnych wyników

**5. Twórz ład tam, gdzie panuje chaos (115)**

Systematyzowanie kreatywności

**6. Mierz to, co ważne (143)**

Niech wskaźniki będą domeną zarządzania, a nie księgowości

**7. Zarządzaj bez struktury (173)**

Zysk z niejednoznaczności

**8. Skup uwagę na kliencie końcowym (201)**

Zamieniaj łańcuchy dystrybucyjne w społeczności dystrybucyjne

**9. Rozbijaj okalające ściany (223)**

Współpraca wszędzie, gdzie to możliwe

**10. Rozwiń swoje przedsiębiorstwo (267)**

Integracja wirtualna zamiast pionowej

**11. Do dzieła (297)**

Wdrażanie programu

**12. Przygotuj się na przyszłość, której nie można przewidzieć (321)**

Sformalizowanie umiejętności radzenia sobie ze zmianami

Skorowidz (347)

O autorze (357)