
Spis treści

Wstęp	9
Jesteśmy po prostu leniwi?	13
1 Sprzedaż i marketing	21
1. Efekt czystej ekspozycji	23
2. Technika „kosztowne »nie«”	25
3. Technika „wspólna droga”	30
4. Technika „nie ma problemu”	33
5. Marketing	35
2 Zarządzanie	43
1. Koszt przeciwko kosztowi	45
2. Rządy twardej ręki i ślepe posłuszeństwo	52
3. Zarządzanie i przywództwo	61
3.1. Właściwe przywództwo, niedostatki zarządzania	66
3.2. Właściwe zarządzanie, niedostatki przywództwa	68
3.3. Jednoczesne niedostatki przywództwa i zarządzania	71
3.4. Coś nie działa – i co dalej? (czyli naprawa nieświecącej lampy poprzez wymianę uszczelek pod zlewem)	74
4. Trenuj ciężko, walcz łatwo	79
5. Organizacja własnej pracy	86

3	Komunikacja	95
1.	Wejście i wyjście	96
2.	Kto pyta dobrze, nie błądzi	101
3.	Ramowanie	108
4.	Modelowanie zachowań	112
5.	Dyscyplina i kształtowanie nawyków	118
6.	W biurze czy z domu?	122
4	Myślenie	137
5	Rynki	145
1.	Pożądanie niedostępnego – energia a cena	145
2.	Kosztowny sygnał	150
3.	Transakcje z udziałem energii	156
6	Nowy faktor	167
	Podsumowanie, notatki	171
	Bibliografia	183