

Cómo vencer la crisis
33 SOLUCIONES RÁPIDAS PARA SU EMPRESA

ÍNDICE SISTEMÁTICO

AGRADECIMIENTOS.....	5
PRÓLOGO	13

CAPÍTULO 1

DIAGNOSTICAR LA CRISIS

ES UNA CRISIS DE VENTAS, NO UNA CRISIS DE COSTES	17
¿CUÁLES SON LAS CAUSAS Y EFECTOS DE LA CRISIS?	20
¿De qué manera están afectados negativamente sectores espe- cíficos?.....	23
¿De qué manera están afectadas determinadas categorías de producto?.....	26
Bienes de consumo duraderos	27
Automóviles.....	27
Bienes de gran consumo	28
Servicios Financieros	28
Bienes industriales	29
Asistencia sanitaria	30
Telecomunicaciones y TI.....	30
Productos químicos	31
Turismo.....	32
Medios de comunicación	32
Productos de lujo.....	33
Productos de descuento.....	34
Los efectos de los programas gubernamentales	35
La crisis en perspectiva.....	38

¿CÓMO HA CAMBIADO EL COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE?.....	42
El miedo al futuro.....	42
El cambio desfavorable en la elasticidad de precios	43
Los valores objetivos y las ventajas de coste ganan importancia .	43
La preferencia por el tiempo reducido.....	44
La financiación crece en importancia.....	44
La seguridad pasa al primer plano.....	44
RESUMEN.....	45

CAPÍTULO 2

LO QUE FUNCIONA Y NO FUNCIONA CONTRA LA CRISIS

COMPRENDER LA OFERTA Y LA DEMANDA.....	49
LOS FACTORES CLAVE DEL BENEFICIO Y SUS EFECTOS	52
LA VELOCIDAD DE LOS EFECTOS.....	58
LAS SOLUCIONES QUE NO FUNCIONAN CONTRA LA CRISIS	61
RESUMEN.....	65

CAPÍTULO 3

LA REDUCCIÓN DE COSTES INTELIGENTE

COMPRENDER LOS FACTORES CLAVE DEL COSTE	71
APLICAR MÚLTIPLES PARÁMETROS DE COSTE.....	75
SACAR PROVECHO DEL <i>INSOURCING</i>	81
DÓNDE NO AHORRAR.....	82
RESUMEN.....	86

CAPÍTULO 4

SOLUCIONES RÁPIDAS PARA CAMBIAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

SOLUCIÓN RÁPIDA 1: ¡OFREZCA EXTENSIONES DE GARANTÍAS! ..	91
SOLUCIÓN RÁPIDA 2: ¡ESTABLEZCA PERÍODOS DE PRUEBA PARA LA MAQUINARIA!	93
SOLUCIÓN RÁPIDA 3: ¡ACEPTE PAGOS DEPENDIENTES DEL ÉXITO!.	94
SOLUCIÓN RÁPIDA 4: ¡COMUNIQUE BENEFICIOS TANGIBLES!.....	95
SOLUCIÓN RÁPIDA 5: ¡SAQUE PROVECHO DE SU FUERZA FINAN- CIERA!	96
SOLUCIÓN RÁPIDA 6: ¡ACEPTE INTERCAMBIOS EN ESPECIE!	99

SOLUCIÓN RÁPIDA 7: ¡ATRAIGA CLIENTES DE COMPETIDORES DEBILITADOS!.....	100
SOLUCIÓN RÁPIDA 8: ¡DESARROLLE NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO!	101
RESUMEN.....	104

CAPÍTULO 5

**SOLUCIONES RÁPIDAS PARA LAS VENTAS
Y LAS FUERZAS DE VENTA**

SOLUCIÓN RÁPIDA 9: ¡AUMENTE EL RENDIMIENTO DE LAS VENTAS DE SU EMPRESA!	107
SOLUCIÓN RÁPIDA 10: ¡AUMENTE EL TIEMPO REAL DEDICADO A LA VENTA!	110
SOLUCIÓN RÁPIDA 11: ¡VISITE A LOS CLIENTES DE MANERA MÁS SELECTIVA!	111
SOLUCIÓN RÁPIDA 12: ¡REFUERCE SUS VENTAS DIRECTAS!	113
SOLUCIÓN RÁPIDA 13: ¡PENETRE EN NUEVOS SEGMENTOS DE CLIENTES!.....	114
SOLUCIÓN RÁPIDA 14: ¡OFREZCA INCENTIVOS DE VENTAS ESPECIALES!	116
SOLUCIÓN RÁPIDA 15: ¡REASIGNE PERSONAL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE VENTAS!	117
SOLUCIÓN RÁPIDA 16: ¡ATRAIGA A COMERCIALES DE SUS COMPETIDORES!.....	118
SOLUCIÓN RÁPIDA 17: ¡MOVILICE LA EXCELENCIA DE LOS MEJORES VENDEDORES!	119
SOLUCIÓN RÁPIDA 18: ¡INTENSIFIQUE LA VENTA CRUZADA!.....	121
SOLUCIÓN RÁPIDA 19: ¡AMPLÍE SU CARTERA DE VENTAS!	124
RESUMEN.....	125

CAPÍTULO 6

SOLUCIONES RÁPIDAS PARA GESTIONAR OFERTAS Y PRECIOS

SOLUCIÓN RÁPIDA 20: ¡REDUZCA EL VOLUMEN DE VENTAS!.....	129
SOLUCIÓN RÁPIDA 21: ¡REDUZCA PRECIOS DE MANERA INTELIGENTE!	133
SOLUCIÓN RÁPIDA 22: ¡CONCEDA DESCUENTOS EN ESPECIE, NO DESCUENTOS EN LOS PRECIOS!	141
SOLUCIÓN RÁPIDA 23: ¡INTRODUZCA PRECIOS NO LINEALES Y PAQUETES DE PRECIOS!.....	143

SOLUCIÓN RÁPIDA 24: ¡DEFIENDA SUS PRECIOS CON UÑAS Y DIENTES!	147
SOLUCIÓN RÁPIDA 25: ¡AUMENTE LOS PRECIOS QUE ESTÁN FUERA DEL RADAR DEL CLIENTE!.....	149
SOLUCIÓN RÁPIDA 26: ¡LIMPIE SU JUNGLA DE DESCUENTOS!.....	151
SOLUCIÓN RÁPIDA 27: ¡COBRE SEPARADAMENTE POR SERVICIOS ANTES INCLUIDOS JUNTOS!	154
EVITAR GUERRAS DE PRECIOS: ¡NO SON UNA SOLUCIÓN RÁPIDA!	156
RESUMEN.....	157

CAPÍTULO 7

SOLUCIONES RÁPIDAS PARA LOS SERVICIOS

SOLUCIÓN RÁPIDA 28: ¡EXTIENDA SU CADENA DE VALOR CON OFERTAS DE SERVICIO AMPLIADAS!	164
SOLUCIÓN RÁPIDA 29: ¡INCREMENTE LA CUOTA DE CLIENTES CON CONTRATOS DE SERVICIO!	166
SOLUCIÓN RÁPIDA 30: ¡TRANSFÓRMESE DE PROVEEDOR DE PRODUCTOS EN PROVEEDOR DE SISTEMAS!	167
SOLUCIÓN RÁPIDA 31: ¡INCREMENTE LA FLEXIBILIDAD DE SU SERVICIO!.....	168
SOLUCIÓN RÁPIDA 32: ¡CAMBIE SU ORIENTACIÓN DEL MERCADO PRINCIPAL AL MERCADO SECUNDARIO!	168
SOLUCIÓN RÁPIDA 33: ¡DESARROLLE OFERTAS DE SERVICIO INNOVADORAS!	170
RESUMEN.....	173

CAPÍTULO 8

IMPLEMENTACIÓN DE LAS SOLUCIONES RÁPIDAS

EVITAR GRANDES ERRORES	177
LA EVALUACIÓN DE LAS SOLUCIONES RÁPIDAS	179
EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN	180
Acción instantánea y paralela	183
Adaptar las soluciones rápidas a su situación específica.....	185
Utilizar métodos rápidos	186
Analizar los datos disponibles	186
Llevar a cabo una encuesta a expertos y clientes.....	187
Utilizar el método de prueba y error	189

Posponer decisiones irreversibles	190
Realizar una supervisión y un control estrechos	190
FORMACIÓN	192
CONTRATAR CONSULTORES	193
LIDERAZGO EN LA CRISIS	197
RESUMEN	198

CAPÍTULO 9

MÁS ALLÁ DE LA CRISIS

¿EL RUMBO DE LA CRISIS: V, U, L O HISTÉRESIS?	203
CONSECUENCIAS SOCIOPOLÍTICAS DE LA CRISIS	206
Incremento de las tensiones sociales	206
DE LA DEFLACIÓN A LA INFLACIÓN.....	207
MÁS REGULACIÓN POR PARTE DE LOS GOBIERNOS.....	209
La desglobalización.....	210
El peor escenario.....	212
EL MERCADO Y LAS EMPRESAS: LA CRISIS COMO CATARSIS	214
El desapalancamiento: el capital es rey	214
Simplificar las líneas de producto.....	215
Restablecer el equilibrio.....	215
La reestructuración de sectores.....	216
Oportunidades para realizar fusiones y adquisiciones	217
Cambios en los segmentos de mercado	217
Surgimiento de un segmento de precios ultrabajos	218
Una nueva era de la modestia	220
RESUMEN.....	222