

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	13
ΕΙΣΑΓΩΓΗ: ΠΩΣ ΤΟ «ΕΜΕΙΣ» ΕΓΙΝΕ «ΕΓΩ»	17

ΜΕΡΟΣ Ι:

ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΑΣ ΤΑΞΙΔΙ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΗΓΕΣΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 Η πρόκληση της ηγεσίας; Το προσωπικό μας ταξίδι	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 Μπορεί ο βουύβαλος-αρχιγός να γίνει η χήνα-ηγέτης;	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 Κάτι που προκαλεί σου: «Το πρόβλημα είμαι εγώ»	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 Η ηγεσία σ' έναν κόσμο που έχουν έρθει τα πάνω-κάτω	60

ΜΕΡΟΣ ΙΙ:

ΤΟ ΗΓΕΤΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΣΤΗΝ ΕΠΟΧΗ ΤΟΥ ΚΑΠΙΤΑΛΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	73
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 Μεταβίβαση ευθυνών	76
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 Δημιουργήστε το περιβάλλον για ανάληψη ευθύνης	83
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 Προπονήστε τις προσωπικές ικανότητες	89
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 Ηγεσία σημαίνει μάθηση	96

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ

ΟΔΗΓΩΝΤΑΣ ΣΤΟ ΤΑΞΙΔΙ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	103
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 Η μαγεία του οράματος	105

**ΜΕΡΟΣ IV
ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ
ΚΑΙ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ**

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	115
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10 Η εστίαση εξασφαλίζει κίνητρα	117
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11 Τι πραγματικά αγοράζουν οι πελάτες;	121
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12 Η αγορά είναι ένας τεράστιος χώρος για να αναπτύξετε την εταιρία σας	125
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13 Ο πελάτης είναι το αφεντικό: Ο παραγωγικός συνεταιρισμός με το αφεντικό	131
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14 Προσπαθώντας να διαβάσουμε το μέλλον	141
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15 Επικεντρωθείτε στην προσφορά υψηλής απόδοσης για τον πελάτης σας	152
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16 Πόσο ψηλά είναι το ψηλά;	158
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17 Είναι το δικό τους καρνέ επιταγών	164
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18 Ο ανταγωνιστής σας είναι ο καλύτερός σας φίλος	173
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19 Δημιουργήστε στρατηγικές που προσθέτουν αξία	181
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 20 Πρωτοκαθεδρία/Κυριαρχία: Ή θα σας ανήκει ή αλλιώς ξεχάστε το	188
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 21 Αν το τριαντάφυλλο είχε οποιοδήποτε άλλο όνομα, είναι σίγουρο πως δεν θα πούλαγε	192
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 22 Οι υψηλές τιμές είναι ένας σίγουρος τρόπος και για υψηλά κέρδη	197
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 23 Μην παίζετε μόνοι σας	203

**ΜΕΡΟΣ V
ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΕΤΕ ΤΑ ΕΜΠΟΔΙΑ
ΠΟΥ ΑΠΟΤΡΕΠΟΥΝ ΤΗΝ ΥΨΗΛΗ ΑΠΟΔΟΣΗ**

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	213
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 24 Τα συστήματα και οι δομές δίνουν τον τόνο	215
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 25 Μέτρηση της απόδοσης. Το τερπνόν μετά του ωφελήμου	223
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 26 Αφεντικό είναι ο πελάτης	230
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 27 Οι άνθρωποι που αναλαμβάνουν ένα συγκεκριμένο έργο, πρέπει να γνωρίζουν γι' αυτό	236
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 28 Προσέξτε το τραγούδι των σειρήνων	243

ΜΕΡΟΣ VI
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	251
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 29 Τα δύο επίπεδα ανάληψης ευθύνης: Αποφύγετε τη λογική του θύματος	255
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 30 Δεν μπορείτε να δίνετε δώρα σ' έναν απρόθυμο αποδέκτη	269

ΜΕΡΟΣ VII
ΠΡΟΚΑΛΕΣΤΕ ΤΗΝ ΑΝΑΛΗΨΗ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	277
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 31 Οι ηγέτες προβλέπουν, δεν αντιδρούν κατόπιν εορτής	279
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 32 Απαλλαγείτε από τα επουσιώδη	285
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 33 Παίρνετε αυτό που δέχεστε	291
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 34 Κατακτήστε τον τρόπο λειτουργίας του Ομίλου της πολικής αρκούδας	297
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 35 Κάντε αυτό που κάνετε καλύτερα και αφήστε τα υπόλοιπα για κάποιον άλλον	304
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 36 Βρείτε τους σωστούς παίκτες για τη σωστή θέση	309

ΜΕΡΟΣ VIII
ΜΑΘΑΙΝΟΝΤΑΣ ΝΑ ΕΙΣΤΕ Η ΧΗΝΑ-ΗΓΕΤΗΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	319
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 37 Η ηγεσία είναι γνώση	321
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 38 Μεγάλος δάσκαλος No. 1: Τα λάθη	326
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 39 Μεγάλος δάσκαλος No. 2: Ο φόβος	332
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 40 Μεγάλος δάσκαλος No. 3: Ο θυμός	339
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 41 Μεγάλος δάσκαλος No. 4: Το πείσμα	345
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 42 Μεγάλος δάσκαλος No. 5: Το διαζύγιο	350
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 43 Ο αέναος κύκλος: Δράση, Γνώση, Αλλαγή	358