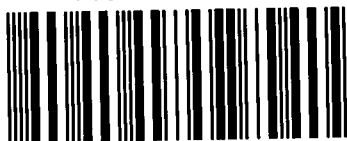


4451 IX CZYT.



000-004451-00-0

Spis treści

Wstęp do trzeciego wydania	11
Wstęp do czwartego wydania	13
1. Wstęp i pierwsze kroki	15
1.1. Cel tego rozdziału	15
1.2. Jak to jest prowadzić małą firmę?	15
1.3. Wymagania wobec Ciebie i innych	17
1.4. Sport i rozrywka	19
1.5. Jakiego rodzaju osobą jesteś?	19
1.6. Cztery typy osób zakładających firmy	21
1.7. Twoje osobiste finanse	28
1.8. W jakiej dziedzinie działalności wystartować?	29
1.9. Franchising	30
1.10. Rozkręcanie interesu w dobie informatyzacji firm	32
1.11. Czy powinieneś założyć firmę internetową?	34
1.12. Podstawowe zadania do wykonania	36
2. Marketing, sprzedaż i reklama	37
2.1. Cel tego rozdziału	37
2.2. Co sprzedajesz?	37
2.3. Kto to kupi?	38
2.4. Jak znaleźć klientów?	38
2.5. Źródła informacji	40
2.6. Prognozowanie sprzedaży	41
2.7. Oferta sprzedaży	42
2.8. Pragnienia wyrażane przez klientów	43

2.9. Rzeczywiste potrzeby klientów	44
2.10. Dlaczego klienci powinni kupować u Ciebie, a nie u Twojego konkurenta?	45
2.11. Dostarczanie produktu do klienta	46
2.12. Sprzedaż bezpośrednia	48
2.13. Bezpośrednie kontakty z odbiorcami	49
2.14. Marża sprzedawcy	50
2.15. Jak sklepy kalkulują swoje ceny sprzedaży?	51
2.16. W których sklepach sprzedawać?	53
2.17. Dlaczego właściciele sklepów mają poświęcić Ci czas?	53
2.18. Czego szuka właściciel sklepu?	54
2.19. Co możesz zaoferować?	55
2.20. Sprzedaż z prawem zwrotu (komisowa)	56
2.21. Sprzedaż hurtownikom i dystrybutorom	57
2.22. Przygotowania przed wizytą u klienta	58
2.23. Wchodząc do siedziby klienta	59
2.24. W kontakcie z kupcem	60
2.25. Planowanie prezentacji	61
2.26. Przyciągnięcie uwagi	62
2.27. Wzbudzenie zainteresowania	62
2.28. Pragnienie posiadania produktu	63
2.29. Działanie: skłonienie do złożenia zamówienia	64
2.30. Ustalanie ceny	65
2.31. Korzyści	66
2.32. Promocja sprzedaży	68
2.33. Sprzedaż za pośrednictwem katalogów wysyłkowych	68
2.34. Sprzedaż przez zamówienie pocztowe	69
2.35. Sprzedaż za pomocą direct mail	71
2.36. Sprzedaż przez telefon	71
2.37. Sprzedaż podczas domowych prezentacji	72
2.38. Gdzie się reklamować?	73
2.39. Kupowanie ogłoszenia	74
2.40. Badanie skuteczności reklamy	77
2.41. Public relations	79
2.42. Pisanie notatki prasowej	80
2.43. Promowanie Twojej firmy w dobie informacji	82
2.44. Sprzedaż przez internet	84
2.45. Główne zadania do wykonania	86

3. Finanse i kontrola finansowa	87
3.1. Cel tego rozdziału	87
3.2. Określanie kosztów	88
3.3. Kalkulowanie stawki godzinowej	89
3.4. Uwagi do podrozdziału 3.3	91
3.5. Jak ważna jest gotówka?	95
3.6. Jak wyczerpać zasoby gotówki?	95
3.7. Jak dbać o gotówkę?	96
3.8. Po co zawracać sobie głowę pozycją kasową?	98
3.9. Co składa się na prognozę przepływów pieniężnych?	99
3.10. Przygotowanie prognozy przepływów pieniężnych	101
3.11. Planowanie zysków i strat	105
3.12. Kontrola należności	107
3.13. Unikanie udzielania kredytu kupieckiego	107
3.14. Udzielanie kredytu o minimalnej wartości	108
3.15. Wprowadzenie procedur, które sprawią, że należności będą wpływać szybko	109
3.16. Ściąganie pieniędzy od zalegającego dłużnika	112
3.17. Minimalizowanie ryzyka kredytowego	113
3.18. Ściąganie należności od większych firm	115
3.19. Jak niski może być poziom sprzedaży niepowodujący strat?	117
3.20. Kalkulowanie kosztów w bardziej skomplikowanych sytuacjach	120
3.21. Główne zadania do wykonania	122
4. Jak i gdzie pozyskać środki finansowe?	123
4.1. Cel tego rozdziału	123
4.2. Dotacje	123
4.3. Po co pożyczać?	125
4.4. Dostępne rodzaje pożyczek	126
4.5. Zabezpieczenie kredytu	127
4.6. Poręczenia spłaty kredytów i pożyczek	127
4.7. Pożyczki pozabankowe	128
4.8. Stopy procentowe	128
4.9. Wybór banku	129
4.10. Przedstawianie swojego projektu w banku	131
4.11. Główne zadania do wykonania	132

5. E-business i mała firma	133
5.1. Cel tego rozdziału	133
5.2. Kłopoty z komputerami osobistymi	134
5.3. Zwiększanie sprzedaży dzięki internetowi	135
5.4. Katalogi w sieci i na płytach CD	136
5.5. Zakupy w sieci	137
5.6. Komunikacja elektroniczna	137
5.7. Informacje z internetu	140
5.8. Zakładanie strony internetowej	140
5.9. Koszt strony internetowej	144
5.10. Tworzenie katalogu na płycie CD	144
5.11. Główne zadania do wykonania	146
6. Nazwa i status prawny Twojej firmy — spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, tak czy nie?	147
6.1. Cel tego rozdziału	147
6.2. Możliwości do wyboru	147
6.3. Osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą	148
6.4. Spółka cywilna	149
6.5. Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	150
6.6. Wybór statusu prawnego	152
6.7. Tworzenie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością	152
6.8. Twoja nazwa handlowa	153
6.9. Ujawnianie nazw spółek handlowych	154
6.10. Główne zadania do wykonania	156
7. Firma a prawo	157
7.1. Cel tego rozdziału	157
7.2. Prawo cywilne i karne	157
7.3. Prawo cywilne	158
7.4. Niedotrzymanie umowy	158
7.5. Czyny niedozwolone	159
7.6. Prawo pracy	161
7.7. Wejście na drogę sądową	161
7.8. Pozywanie i bycie pozywanym	162
7.9. Kupno i sprzedaż towarów	163
7.10. Co składa się na umowę?	164
7.11. Warunki umowy kupna	164
7.12. Warunki sprzedaży	166

7.13. Warunki i zapewnienia producenta	170
7.14. Gwarancja	171
7.15. Wyłączenie prawa	172
7.16. Przedmiot handlu	172
7.17. Kredyt konsumencki	173
7.18. Inspekcja Handlowa	173
7.19. Prawa autorskie, wzory zastrzeżone, znaki firmowe i patenty	174
7.20. Sprzedaż u klienta, czas na ochłonięcie	176
7.21. Główne zadania do wykonania	176

8. Lokal 177

8.1. Cel tego rozdziału	177
8.2. Czy można prowadzić działalność w domu?	177
8.3. Dostępność małych lokali	179
8.4. Znalezienie małego lokalu	180
8.5. Zgłoszenie prowadzenia działalności w danym miejscu	181
8.6. Najem	184
8.7. Stawki i opłaty za wodę	185
8.8. Główne zadania do wykonania	185

9. Zarządzanie firmą 187

9.1. Cel tego rozdziału	187
9.2. Planowanie działalności	187
9.3. Kontrola działalności	188
9.4. Bezpieczeństwo	192
9.5. Zakupy	192
9.6. Negocjacje przy kupowaniu	194
9.7. Kontrola jakości	195
9.8. Projekt	195
9.9. Główne zadania do wykonania	196

10. Księgowość, gospodarowanie finansami, podatek VAT i inne 197

10.1. Cel tego rozdziału	197
10.2. Księgowość	197
10.3. Rachunki bankowe	199
10.4. Podatek od towarów i usług — VAT — w zarysie	199
10.5. Rejestracja VAT	200
10.6. Podatek dochodowy od osób fizycznych i prawnych	201
10.7. Ubezpieczenie społeczne	201
10.8. Główne zadania do wykonania	202

11. Zatrudnianie ludzi	203
11.1. Cel tego rozdziału	203
11.2. Prawo, duży problem?	203
11.3. Znalezienie odpowiednich ludzi	204
11.4. Rozmowa kwalifikacyjna	204
11.5. Referencje	205
11.6. Oferta pracy i jej przyjęcie	206
11.7. Jak znaleźć i zatrzymać odpowiednich ludzi?	206
11.8. Umowa o pracę	207
11.9. Ochrona zatrudnienia	209
11.10. Sądy pracy	210
11.11. Uzasadnione zwolnienie	211
11.12. Postępowanie dyscyplinarne	211
11.13. Procedura rozpatrywania skarg	213
11.14. Redukcja etatów	214
11.15. Bezpieczeństwo i higiena pracy	214
11.16. Główne zadania do wykonania	215
12. Ubezpieczenie	217
12.1. Cel tego rozdziału	217
12.2. Sugerowane rozwiązanie	217
12.3. Ubezpieczenia ustawowe	217
12.4. Ubezpieczenia na życie i od zdarzeń losowych	218
12.5. Pakiety ubezpieczeniowe	219
12.6. Firmy ubezpieczeniowe i ich polityka	219
12.7. Brokerzy, agenci i doradcy ubezpieczeniowi	220
12.8. Główne zadania do wykonania	220
13. Źródła pomocy	221
13.1. Cel tego rozdziału	221
13.2. Wybór doradcy	221
13.3. Korzystanie z usług doradcy	222
13.4. Doradcy z sektora prywatnego	223
13.5. Organizacje sektora publicznego	223
13.6. Główne zadania do wykonania	224
14. Komputery a nowa firma	225
14.1. Cel tego rozdziału	225
14.2. Czego nie trzeba wiedzieć ani się uczyć?	225
14.3. Kiedy rozważyć kupno komputera?	226

14.4. Jak może pomóc komputer?	227
14.5. Baza danych	227
14.6. Arkusz kalkulacyjny	228
14.7. Edytor tekstu	229
14.8. Wybór systemu	230
14.9. Problemy z komputerem i inne kwestie	231
14.10. Programy do komunikacji	232
14.11. Główne zadania do wykonania	233
15. Biznesplan	235
15.1. Cel tego rozdziału	235
15.2. Kto i dlaczego potrzebuje biznesplanu?	235
15.3. Co składa się na biznesplan?	236
15.4. Prezentacja	240
15.5. Dalsze wykorzystanie biznesplanu	240
15.6. Główne zadania do wykonania	240
16. Po udanym starcie... co dalej?	241
16.1. Cel tego rozdziału	241
16.2. Kwestie zasadnicze	241
16.3. Strategia rozwoju	242
16.4. Nowe zadania	243
16.5. Kultura firmy	245
16.6. Bycie menadżerem	246
16.7. Firma a doradcy	246
16.8. Misja firmy	247
16.9. Główne zadania do wykonania	250
A Ćwiczenie. Opracowanie budżetu firmy opałowej Yule	251
B Pomoc dla małych firm	257
C Słowniczek	259
D Gdzie szukać informacji?	271
Skorowidz	287