

УДК 65.011
ББК 65.290
Н82

Редактор Любовь Макарина

Норка Д.

Н82 Доверие в бизнесе: Новая стратегия успеха в эпоху тотального недоверия / Дмитрий Норка. — М. : Альпина Паблишер, 2023. — 252 с.

ISBN 978-5-9614-8351-2

В этой книге вы найдете четкие установки и инструменты для построения эффективной корпоративной культуры доверия и для поддержания доверительных отношений с клиентами, сотрудниками и коллегами. Вы узнаете, как преодолеть преграды в общении и улучшить командную работу. Вы существенно сократите цикл продаж и вам не потребуется использовать скидки, ведь у вас всегда будут гарантированные продажи клиентам, которые вам доверяют. С помощью этой книги вы сможете взглянуть на свой бизнес со стороны и понять, как экономить деньги и достичь большего успеха.

УДК 65.011
ББК 65.290

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в интернете и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу mylib@alpina.ru.

ISBN 978-5-9614-8351-2

© Дмитрий Норка, 2023
© ООО «Альпина Паблишер», 2023

Содержание

Предисловие Радислава Гандапаса.....	23
Благодарности.....	25
Введение	27
Глава 1	
Точки роста в эру похожести и взаимозаменяемости	31
Глава 2	
Пять причин низкого доверия в бизнесе.....	45
Глава 3	
Преимущества доверия в бизнесе.....	55
Глава 4	
Семь фундаментальных истин доверия.....	71
Глава 5	
Что такое доверие.....	77
Глава 6	
Движущие силы доверия. Индекс ИНКО	83
Глава 7	
Искренность и матрица доверия.....	91

Глава 8

Надежность.....	111
-----------------	-----

Глава 9

Компетентность.....	123
---------------------	-----

Глава 10

Ориентация.....	147
-----------------	-----

Глава 11

Как восстановить потерянное доверие	177
---	-----

Глава 12

Практики формирования и развития доверия	189
--	-----

Вместо эпилога.....	203
---------------------	-----

Приложение 1.....	205
-------------------	-----

Приложение 2	211
--------------------	-----

Приложение 3.....	213
-------------------	-----

Приложение 4	217
--------------------	-----

Приложение 5.....	227
-------------------	-----

Об авторе.....	229
----------------	-----

Программы обучения проекта «Доверие в бизнесе».....	233
--	-----