

NR 4 (34) LIPIEC-SIERPIEŃ 2021

# SPIS TREŚCI

## CENTRUM SPRZEDAŻY

3 · To warto przeczytać

## FELIETON

4 · Wszyscy jesteśmy drwalami – kilka słów o produktywności

Łukasz Hodorowicz

## TEMAT NUMERU

8 · CRM w służbie działań marketingowych

Katarzyna Tatkiewicz

10 · Efektywne wykorzystanie systemów CRM w pracy z klientem

Wiktoria Chmura-Dończyk

13 · Wdrożenie CRM w ośmiu krokach – jak uniknąć typowych błędów?

Maciej Sasin

15 · Zmiany w systemie CRM z perspektywy dyrektora sprzedaży

Ewa Piotrowska

18 · CRM w małych i średnich przedsiębiorstwach – tak czy nie?

Paweł Muzyczyszyn

21 · Dlaczego pracownicy nie lubią CRM-ów?

Dorota Sędek

23 · Projektowanie połączenia procesów marketingu i sprzedaży w systemie CRM

Wiktor Rymarz

## POZYSKIWANIE KLIENTA

25 · Idź pod prąd, czyli skuteczny Growth Hacking Marketing

Bartosz Langa

28 · Skuteczny e-mail marketing krok po kroku

Monika Bartkowiak

32 · Współpraca – współzależność czy połączenie sił?

Julia Pucek

34 · Z punktu widzenia klienta: czego oczekujemy od sklepu internetowego?

Sandra Kluza, Daria Kwapich

38 · Program lojalnościowy jako element ułatwiający budowanie i zarządzanie relacjami z klientami

Bartosz Pilch

## NARZĘDZIA WSPIERAJĄCE SPRZEDAŻ

40 · Każda (sprzedażowa) historia ma swój początek

Marta Michałowska

44 · Allegro ADS – jak reklamować, żeby zarobić?

Oskar Hertman

48 · Optymalizacja i testowanie a strata czasu (i pieniędzy)

Katarzyna Mońka

## STREFA SZEFA

50 · Gdzie oko handlowca nie sięga

Szymon Lach

53 · Trzy podstawowe błędy w rozwoju sprzedaży na rynkach międzynarodowych

Piotr Kruk

56 · Skuteczne kontraktowanie zasad współpracy z klientem

Katarzyna Muzyczyszyn

## MARKETING

59 · Jak przygotować się do sezonu sprzedażowego, wykorzystując marketing internetowy?

Katarzyna Nowak

62 · Gdzie kończy się marketing, a zaczyna sprzedaż?

Magdalena Kulpa

65 · Marketing doświadczeń – czego pragną klienci?

Dariusz Jaszcz

## ZAPYTAJ SPECJALISTĘ

68 · Krótki romans czy związek na lata – jak zbudować perspektywiczną relację z klientem w obszarze B2B? Wywiad z Agatą Guzikowską

Agata Drynko

71 · Dobre praktyki kierownicze w zarządzaniu zespołem

Tomasz Przybyłowski