

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](mailto:mylib@alpina.ru).*

ISBN 978-5-9614-8351-2

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

# Содержание

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

## 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
--------------------------------------------------------	-----