

# Содержание

Предисловие .....	7
От автора .....	11
Краткий (совсем краткий) словарь терминов-профессионализмов .....	15
Вступление. Как должен работать маркетинг .....	17
<b>Бизнес-девелопмент</b>	
1. «Топ-5» .....	21
2. «90 дней» .....	25
3. Померяться 5Р .....	28
4. «Посмотрим, посмотрим...» (мониторинг конкурентов) .....	32
5. Фишкинг .....	37
6. Точки контакта .....	43
7. «Таинственный покупатель» .....	50
<b>Продажи</b>	
8. Почему они не покупают? .....	57
9. Сторителлинг .....	64
10. Прайс-лист .....	70
11. Продает каждый .....	74
12. Нетворкинг .....	78
13. Блицдень .....	82
14. Тест-драйв .....	85
15. Визиты вежливости .....	88
16. За прилавок! .....	92
17. Правильная база клиентов .....	95
<b>Ценообразование</b>	
18. Небухгалтерское ценообразование .....	103
19. Калькуляторы .....	108
<b>Клиентоориентированность</b>	
О клиентоориентированности .....	115
20. «Высокие материи» .....	118
21. Продукт .....	122
22. Процессы .....	125
23. Сервис .....	129

24. Звонки вежливости . . . . .	133
25. Именно так: Клиент. . . . .	136
26. Именное оружие. . . . .	139
27. Круглосуточно. . . . .	142
28. 8 800 (бесплатная линия) . . . . .	146
<b>Продвижение</b>	
29. Ко-маркетинг. . . . .	153
30. Визитная карточка. . . . .	157
31. Отзывы . . . . .	161
32. Деньгописание (копирайтинг) . . . . .	168
33. Визуализация . . . . .	176
34. AIDA. . . . .	179
35. Знание — сила. . . . .	182
36. FAQ. . . . .	187
37. Свое — по максимуму . . . . .	192
38. День открытых дверей . . . . .	196
<b>Интернет</b>	
39. Корпоративный блог . . . . .	201
40. Экспресс-аудит сайта. . . . .	205
41. Подпись к электронным письмам . . . . .	207
42. E-mail-маркетинг (E-MM) . . . . .	212
43. Социальные медиа. . . . .	216
<b>Сотрудники</b>	
44. Интересуемся . . . . .	223
45. Внутренние тренинги . . . . .	227
46. Книжный клуб . . . . .	231
47. Оптимизм ☺. . . . .	236
<b>PR</b>	
О PR . . . . .	243
48. Один редактор лучше ста рекламных объявлений. . . . .	245
49. Колонка. . . . .	248
50. Найти и выступить. . . . .	252
<b>Приложения</b>	
Приложение 1. Маркетинг за 24 часа . . . . .	261
Приложение 2. Консалтинг-ланч© . . . . .	266
Приложение 3. Как правильно проводить мозговой штурм . . . . .	268
Сухой остаток . . . . .	273
Возьмите — и сделайте . . . . .	275