



Инструмент № 22. Круг ВАШИХ знакомых . . . . .	58
Инструмент № 23. Участие в общественной жизни . . . . .	59
Инструмент № 24. Публичные выступления . . . . .	60
Инструмент № 25. Связи и знакомства . . . . .	62
Инструмент № 26. Членство в клубах и ассоциациях . . . . .	63
Инструмент № 27. Fusion-marketing . . . . .	64
Инструмент № 28. Попутная реклама . . . . .	65
Инструмент № 29. Контакты со СМИ . . . . .	66
Инструмент № 30. Посещение выставок . . . . .	67
Инструмент № 31. Бесплатные консультации . . . . .	69
Инструмент № 32. Бесплатные семинары . . . . .	71
Инструмент № 33. Подарочные сертификаты . . . . .	73
Инструмент № 34. Спецпредложения . . . . .	74
Инструмент № 35. Виджеты . . . . .	76
Инструмент № 36. Активные продажи: торговые представители, агенты . . . . .	77
Инструмент № 37. Бесплатные сотрудники, стажеры . . . . .	78
Инструмент № 38. Связь с существующими покупателями . . . . .	79
Инструмент № 39. Комитет из ключевых клиентов . . . . .	80
Инструмент № 40. Камбэк — программа для ушедших клиентов . . . . .	81
Инструмент № 41. Визитная карточка . . . . .	82
Инструмент № 42. Буклет . . . . .	83
Инструмент № 43. Брошюра . . . . .	84
Инструмент № 44. Прайс-лист . . . . .	85
Инструмент № 45. Каталог . . . . .	86
Инструмент № 46. Листовка . . . . .	87

Инструмент № 47. Корпоративная газета.....	88
Инструмент № 48. Статьи.....	89
Инструмент № 49. Открытки.....	91
Инструмент № 50. Маркетинг в режиме ожидания.....	92
Инструмент № 51. Газеты бесплатных объявлений.....	93
Инструмент № 52. Реклама на досках объявлений.....	94
Инструмент № 53. Окна, витрины.....	95
Инструмент № 54. Внутренние вывески.....	96
Инструмент № 55. Дверные таблички.....	97
Инструмент № 56. Рекомендательные письма, отзывы..	98
Инструмент № 57. Флипчарты.....	100
Инструмент № 58. Факс.....	101
Инструмент № 59. Автоответчик.....	102
Инструмент № 60. Бесплатное записанное сообщение.	103
Инструмент № 61. Стикер на упаковку.....	105
Инструмент № 62. Бейджи на публичных мероприятиях.....	107
Инструмент № 63. Стикер на авто.....	108
Инструмент № 64. Промо-CD/DVD.....	109
Инструмент № 65. Блиц-речь для лифта.....	110
Инструмент № 66. Сайт.....	112
Инструмент № 67. Доменное имя.....	114
Инструмент № 68. Живое общение на сайте.....	115
Инструмент № 69. Оптимизация под поисковые системы (SEO).....	116
Инструмент № 70. Аватары.....	120
Инструмент № 71. Управление информационным содержанием сайта.....	121

Инструмент № 72. Что делать, если нет своего сайта . . .	122
Инструмент № 73. Мейл-рассылки . . . . .	123
Инструмент № 74. Аудио-, видеооткрытки . . . . .	125
Инструмент № 75. Собственный электронный журнал. .	126
Инструмент № 76. Вебинары, подкасты . . . . .	127
Инструмент № 77. Ежемесячная веб-конференция директора . . . . .	128
Инструмент № 78. Вирусный маркетинг онлайн. . . . .	129
Инструмент № 79. Маркетинг на форумах. . . . .	130
Инструмент № 80. Торренты . . . . .	132
Инструмент № 81. Блоги, ЖЖ . . . . .	133
Инструмент № 82. Нейтрализация негативных отзывов в ЖЖ . . . . .	134
Инструмент № 83. Тематические рассылки . . . . .	135
Инструмент № 84. Социальные сети. . . . .	137
Инструмент № 85. Онлайн-доски объявлений . . . .	139
Инструмент № 86. Обмен баннерами и линками . . . . .	140
Инструмент № 87. Партнерские программы в Интернете. . . . .	141
Инструмент № 88. Электронные книги, буклеты, каталоги для скачивания в формате pdf . . . . .	143
Инструмент № 89. Часы работы . . . . .	144
Инструмент № 90. Прием входящих звонков и посетителей . . . . .	146
Инструмент № 91. Опрятность и аккуратность во всем .	149
Инструмент № 92. Одежда ваших сотрудников . . . . .	150

Инструмент № 93. Скорость ответов на запросы . . . . .	151
Инструмент № 94. Схема: как к вам добраться, где припарковаться . . . . .	152
Инструмент № 95. Тренинг персонала . . . . .	153
Инструмент № 96. Ваша репутация. . . . .	154
Инструмент № 97. Управление ожиданиями клиентов . .	155
Инструмент № 98. Сервис и дополнительные услуги . . .	157
Инструмент № 99. Легкость и удобство работы с вами .	159
Инструмент № 100. Отслеживаем эффективность рекламы . . . . .	161
Инструмент № 101. Upsell и cross-sell . . . . .	162
Инструмент № 102. Время контакта с посетителем . . . .	164
Инструмент № 103. Как вы говорите «здравствуйте» и «до свидания» . . . . .	165
Инструмент № 104. Сопровождение клиентов после покупки . . . . .	166
Инструмент № 105. Брендинг . . . . .	168
Инструмент № 106. Корпоративная легенда . . . . .	169
Инструмент № 107. Скрипты для сотрудников . . . . .	170
Инструмент № 108. Корпоративная книга продаж . . . . .	171
Инструмент № 109. Максимум способов оплаты. . . . .	173
Инструмент № 110. Внимание к деталям . . . . .	174
План внедрения рекомендаций . . . . .	175
Еще больше клиентов на халяву . . . . .	183