

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
Глава 1. СТРАТЕГИИ ПРИВЛЕЧЕНИЯ НОВЫХ КЛИЕНТОВ	15
1.1. Семь стратегий привлечения новых клиентов	17
1.2. Ошибки и предубеждения, которые ограничивают работу с Рекомендателями	31
Глава 2. ВОСЕМЬ ТИПОВ РЕКОМЕНДАТЕЛЕЙ	39
2.1. Два типа Рекомендателей категории С – золото	41
2.2. Три типа Рекомендателей категории В – сфера влияния	46
2.3. Рекомендатели категории А – чемпионы-рекомендатели	63
2.4. Что надо знать о Рекомендателе	69
2.5. CRM – Рекомендатель	73
2.6. KPI – показатели эффективности работы с Рекомендателями	75
Глава 3. МЕТОДЫ «ВЕРБОВКИ» РЕКОМЕНДАТЕЛЕЙ	79
3.1. Шпионы и формула дружбы	80
3.2. Философия «любящего кота»	84
3.3. Три способа быть полезным для Рекомендателя	90
3.4. Шесть методов «вербовки» Рекомендателей	108
3.5. Календарный план работы с Рекомендателями	122
Глава 4. КАК ПРОСИТЬ РЕКОМЕНДАЦИИ	133
4.1. Три страха продавцов при изложении просьб о рекомендации	137
4.2. Шесть ошибок изложения просьбы о рекомендации	139

4.3. Семь видов сарафанного радио или партизанского маркетинга.....	143
4.4. Обращаемся за рекомендацией	155
4.5. Формула «Волшебные слова»	172
Глава 5. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ.....	181
5.1. Семь причин, почему люди не рекомендуют вас	182
5.2. Четыре часто встречающихся возражения	192
5.3. Рецепт обезвреживания возражений	194
Глава 6. КАК ПРЕЗЕНТОВАТЬ СЕБЯ	201
6.1. Инструкция для Рекомендателя	202
6.2. Целевой рынок или идеальный клиент.....	205
6.3. Личный бренд – как себя ярко презентовать?	214
Глава 7. КАК БЛАГОДАРИТЬ РЕКОМЕНДАТЕЛЕЙ.....	223
7.1. Три типичные ошибки	224
7.2. На что стоит обратить внимание, когда вас рекомендуют.....	226
7.3. Четыре метода публичной благодарности	228
Глава 8. ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ	233
8.1. Выгорание продавца	234
8.2. Как начать работу по рекомендациям новичку в профессии	236
8.3. Четыре способа восстановить отношения с бывшими	239
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	245
ПОСЛЕСЛОВИЕ	252