

УДК 004.77:659.144
ББК 65.422-803
Х20

Перевод с английского Евгении Драгныш

Харрис Годфри
X20 Пусть говорят Ваши пальцы: Онлайновая реклама в Интернете: Пер. с англ. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 144 с.: ил. – Пер. изд.: Harris Godfrey. – Let Your Fingers Do The Talking: Using Word of Mouth Advertising on the Internet. – The Americas Group, Los Angeles, California, USA (США), 2000.

ISBN 978-5-279-02411-7

Устная реклама – один из эффективных и экономичных способов продвижения товаров и услуг. Предыдущая книга автора «Как заставить говорить о вашем деле» (М.: Финансы и статистика, 1999) хорошо принята читателями.

В новой книге, которая на английском языке вошла в число бестселлеров среди деловых книг 2000 г., автор предлагает идеи и дает рекомендации по использованию устной рекламы через Интернет в онлайн-режиме (e-commerce).

Для предпринимателей и менеджеров разных секторов экономики, планирующих использовать возможности электронной коммерции, преподавателей и студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция», «Экономика и управление на предприятии» (по отраслям).

УДК 004.77:659.144
ББК 65.422-803

ISBN 0-935047-29-8
ISBN 978-5-279-02411-7

© Godfrey Harris, 2000
© Издательство «Финансы и статистика», 2014

Содержание

Предисловие к русскому изданию	8
Предисловие	13
Введение	14
Два победителя среди программ по устной рекламе	15
<i>Если вы благодарите, делайте это с размахом</i>	<i>15</i>
<i>Как гром среди ясного неба</i>	<i>17</i>
Как мы заинтересовались устной рекламой	19
Мышление в категориях устной рекламы	22
Непонимание еще существует	22
Традиционный подход к работе	24
Нет примера для подражания	25
Новый подход	27
Основное правило мышления в категориях устной рекламы	30
Руководство по мышлению в категориях устной рекламы	37
Заработает ли устная реклама?	40
Заключение	41
Итоговое решение	42
Устная реклама в Интернете	43
Краткий взгляд на Интернет	43
Учебные ситуации, связанные с электронной коммерцией	47
Лавина «dot-com» компаний	52
Ангел устной рекламы	57
Новый рынок	58
Предосторожности в Интернете	62
Идеи для программ устной рекламы в Интернете	65
<i>Сквозные электронные письма</i>	<i>66</i>
<i>Последующие электронные письма</i>	<i>69</i>
<i>Как начать разговор в Интернете</i>	<i>72</i>
<i>Как поддержать беседу в Интернете</i>	<i>76</i>
<i>Поддержка отзывов и комментариев на вашем сайте</i>	<i>78</i>

Содержание

7

«Чаты» и Интернет-конференции	81
Выработка лояльности в электронной коммерции	84
Кризисное управление в Интернете	87
Новости и мнения на вашем сайте	90
Стимулирование обмена мнениями	92
Проведение конкурса среди покупателей	95
Опросы также могут помочь завязать разговор	96
Поддержка может быть важна	98
Киберсертификат	100
Регистрация в режиме он-лайн	103
Формирование индивидуального стиля Интернет-сайта	105
Обратная сторона устной рекламы	109
Устная реклама в работе чиновников	111
«Добро» и «зло»	115
Использование устной рекламы в политике	117
Международное использование устной рекламы	120
Перевод благодарностей в устную рекламу	122
«Поддразнивание» срабатывает	124
Понимание устной рекламы в Интернете	127
Пусть она будет легкой для понимания	127
Избегайте защитной позиции	129
Облегчите работу в Интернете	130
Работа с пожилыми людьми	132
Безопасность	133
Правила игры	134
Используйте все свои связи для распространения устной рекламы	138
Выражайте благодарность за все	139
Заключительные мысли	140
Жизнь не легка	140
Словарь	142