

УДК 658.89+159.92
ББК 65.012.12+88.59
Г79

Грейвс, Ф.
Г79 Клиентология. Чего на самом деле хотят ваши покупатели / Филип Грейвс;
перевод с англ. С. Гуляевой. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 256 с.

ISBN 978-5-91657-559-0

В книге предложена новая методология оценки и понимания поведения потребителей, применив которую умные компании смогут значительно заработать, не потратив на традиционные маркетинговые исследования ни рубля. В основе методологии лежат современные открытия в области социологии, психологии и поведенческой экономики. Десятки примеров помогут вам уточнить свои идеи и придумать новые способы привлечь клиентов.

УДК 658.89+159.92
ББК 65.012.12+88.59

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

VEGAS LEX

© Philip Graves, 2010.
© Издание на русском языке, перевод на русский язык, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2013
ISBN 978-5-91657-559-0

Оглавление

Предисловие	9
Введение. Момент истины	11
1. Осознать бессознательное. Почему мы покупаем не думая	19
2. Чтение мыслей (потребителей). Откровения бессознательного	47
3. Клиент в положении. Влияние обстановки и окружения	70
4. Что вы делаете? Изучаем поведение потребителей	88
5. «Неправильный» клиент. Вопросы под вопросом	114
6. «Правильные» ответы. Вопросы, которые стоит задавать	155
7. Глас народа. Фокусы фокус-групп	171
8. Мы ждем перемен. Влияние инноваций на судьбу	199
9. Быстрее, выше, сильнее! За пределами маркетингового исследования	214
Послесловие	234
Благодарности	238