

## Obsah:

Předmluva .....	9
<b>Kapitola 1</b> .....	10
O čem je marketing? .....	11
<b>Kapitola 2</b> .....	14
Cesta k prosperitě .....	15
Setkání s facebookovou mafí .....	21
<b>Kapitola 3</b> .....	28
Starý svět, nová pravidla .....	29
Marketing sociálních sítí – mýtus, který zabíjí .....	30
Sedm kroků k úspěchu .....	32
Vyřukávači a posluchači .....	34
<b>Kapitola 4</b> .....	36
Ideální zákazník (pro vás) .....	37
Kdo je váš ideální zákazník? .....	38
Kdo je váš současný zákazník? .....	40
Víte, co vaši zákazníci chtějí? .....	41
Zjistěte, kdo rozhoduje .....	43
Vytvořte si nový, upravený profil svého ideálního zákazníka .....	44
A kde je facebook? .....	45
Tvorba reklamy .....	47
Pozor na pravidla .....	48
<b>Kapitola 5</b> .....	50
Přived'te zákazníka k vám (na facebook) .....	51
Nikdo nikdy nečeká, že se to stane .....	54
Sněhové řetězy v Nordstromu .....	54
Nečekanost .....	57
Ryzi novinařina .....	58
<b>Kapitola 6</b> .....	64
Přesvědčte o pozoruhodnosti .....	65
Jak vzbudit zvědavost? .....	68

Zvědavost v hollywoodských scénářích .....	69
Teorie mezery .....	70
Vyzdvihněte věci, které lidé nevidí .....	71
Konkrétnost .....	74
Bridgestone USA .....	76
Věrohodnost .....	77
Emoce .....	81
Ztrácíme hokej .....	83
Jednoduchost .....	84
Struktura obrácené pyramidy .....	85
Technický rádce .....	86
Malá poradna: Jak na reklamu .....	90

## **Kapitola 7** .....

Odstraňte nákupní pochybnosti .....	93
Jak na to? .....	96
Jak na to v praxi .....	104
Pár technických rad .....	106

## **Kapitola 8** .....

Vyzvat ke koupi .....	111
Kdy vyzvat k akci .....	112
Kde vyzvat k akci .....	112
Jak vyzvat k akci .....	114

## **Kapitola 9** .....

Uzavřete obchod .....	117
Umožnit objednávku .....	117
Dát zpětnou vazbu .....	119
Zajistit doručení a platbu .....	120

## **Kapitola 10** .....

Udržte si spokojeného zákazníka .....	123
Pár tipů .....	125
Shrňme si .....	127

## **Kapitola 11** .....

Příklady z praxe .....	129
Průběžné činnosti .....	145

<b>Kapitola 12</b> .....	146
Stanovit cíl a poslání .....	147
<b>Kapitola 13</b> .....	150
Motivace emočními vjemy .....	151
Maslowova pyramida .....	151
Příklady z praxe.....	154
<b>Kapitola 14</b> .....	156
DNA vašeho byznysu .....	157
Benchmarking je k ničemu .....	160
Hledání DNA .....	161
Najděte ideu, která vás odlišuje .....	163
Najděte logické důkazy .....	164
Ukažte svou rozdílnost světu.....	165
<b>Kapitola 15</b> .....	166
Tvorba a aktualizace zákaznické databáze.....	167
Jak být nezávislý? .....	167
Technický rádce .....	169
<b>Kapitola 16</b> .....	170
Poradna při obtížích .....	171
<b>Kapitola 17</b> .....	176
Shrnutí .....	177
<b>Kapitola 18</b> .....	182
Závěr .....	183
<b>Použité zdroje, literatura a citace</b> .....	189