

Производственно-практический журнал
для руководителей и работников подразделений
маркетинга, сбыта, внешнеэкономических
связей, отделов рекламы и рекламных агентств.

Периодичность выхода – ежемесячно
(кроме июня и декабря).

Издается с января 2007.

Учредитель и издатель:

ООО «Промкомплекс»

ЛП № 02330/0552673 от 08.04.2009 до 30.04.2014.

Управляющий, главный редактор
РУСЕЛЬ Александр Леонидович

Заместитель управляющего
по издательской деятельности,
редактор

Ольга БАСАЛЫГА

тел. (017) 297-92-35

e-mail: mrs@promkompleks.by

Ведущий научный редактор

Сергей ГЛУБОКИЙ

e-mail: deer@promkompleks.by

Спецкорреспондент

Юлия МАЦКЕВИЧ

Ведущий литературный редактор

Анна СЕЛЕЗНЕВА

Ведущий художественный редактор

Александр ЯКУБОВСКИЙ

Стиль-редактирование:

Светлана БУНОС,

Елена ГУЛИДОВА,

Татьяна КИНАШ,

Валентина МИКУТИНА

Дизайн

Людмила ШАФРАНОВИЧ

В журнале использованы фото

Юлии МАЦКЕВИЧ

Рисунок на обложке **Юлии МАЦУРО**

Адрес редакции:

ул. Радзiвiльская, 40-202, 220070, г. Минск,

тел. 297 92 29, тел./факс 297 92 35

e-mail: mrs@promkompleks.by

сайт: www.promkompleks.by

Отдел маркетинга: (017) 210 52 99.

Отдел подписки: (017) 217 57 00, 297 92 38.

Отдел рекламы: (017) 297 92 27.

Материалы, опубликованные в журнале, отражают

мнение авторов.

Авторы несут ответственность за достоверность

информации, цитат и прочих сведений.

При перепечатке материалов ссылка

на журнал обязательна.

Редакция оставляет за собой право

распространять опубликованные материалы

на сетевых и автономных электронных носителях.

Материалы под знаком

публикуются на правах рекламы.

Свидетельство о регистрации периодического
издания № 475 от 08.06.2009 выдано Министерством
информации Республики Беларусь.

Подписано в печать 31.08.2011.

Тираж 430 экз. Заказ 603.

Цена договорная.

Отпечатано в типографии «Акварель Принт»

ООО «Промкомплекс».

ЛП № 02330/0552736 от 25.02.2009 до 29.03.2014.

Ул. Радзiвiльская, 40-202, 220070, г. Минск, тел. 217 46 14.

© ООО «Промкомплекс», 2011

СОДЕРЖАНИЕ

СОБЫТИЕ

- 3 «Маркетинговый воркшоп» удался!

НОВОСТИ

- 7 Разговор о клиентинге...

ИДЕИ

ТОП-ПЕРСОНА

- 10 «Наша глобальная цель – сделать жизнь наших клиентов счастливее, радостнее, где-то немного беззаботнее, где-то ярче, где-то теплее»
(Интервью с Натальей ЧЕРНЕНКО, беседовала Анна ФИЛИППОВА)

УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОМ

- 14 **Сергей ГЛУБОКИЙ**
Маркетинговые коммуникации с клиентом. Проверка на прочность

ГЕНИИ МАРКЕТИНГА

- 22 «12». Шестнадцатый сезон. Первая серия

ТЕХНОЛОГИИ

БРЭНДИНГ

- 28 В чем же суть ребрендинга?!

РЕКЛАМНЫЙ БУМ

- 30 Ставка на детей

34 Евгения ГУЗ

Как приручить клиента

ПРОМОКОМПЛЕКС

36 Елена ГУЛИДОВА

Месть покупателя, или О последствиях недобросовестного маркетинга

IT-МАРКЕТИНГ

39 Константин АКСЕНОВ

Стартап в Интернете: способы и методы

45 Ольга ДАНИШЕВСКАЯ

Ключевые техники создания продающего интернет-магазина

СОДЕРЖАНИЕ

ФОРУМ

52 О содержании термина «клиентинг»

53 **Анна АКимова**

Лид-о-колл: прорубаем дорогу к клиенту

56 **Ирина ЧУБУКОВА**

Customer Insight. Составляющие успеха в понимании клиентов

61 **Татьяна АНАНЬЕВА**

Модель клиентского маркетинга

ПРОДАЖИ

УСПЕШНЫЕ ПРОДАЖИ

66 **Жанна ПОДОБЕД**

Световые, звуковые и «ароматные» методы привлечения клиентов

70 **Анна ЛАВЫШКО**

Торговое освещение – ваш неутомимый специалист по продажам

74 Как частным строителям сегодня выживать и добиваться успеха на рынке?

(Интервью с Алексеем ЧЕХОВСКИМ, беседовала Маргарита АКУЛИЧ)

80 **Алексей КОЛИК**

«АстероИдеи» в технологиях продаж (продолжение)

ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

86 Универсальная анкета для опроса дилеров и партнеров

95 Пример анкеты для опроса клиента по продукции промышленного назначения