

От авторов

Что произошло с нами за три года, прошедших с момента выхода предыдущего издания этой книги, и что мы добавили к новому изданию?

Если мы ответим на эти два вопроса — мы ответим на девяносто процентов вопросов, которые интересуют потенциального читателя нового издания.

У Анны не случилось практически ничего нового: *business as usual*. Стабильность — признак мастерства. Только круг клиентов расширился, и ее компания начала заниматься новой темой — оценкой и постановкой клиентоориентированности в коммерческих компаниях.

У меня новостей больше: я покинул компанию «Арктел» после двух лет работы (и десяти лет работы в телекоммуникационной отрасли вообще), успел поработать в новой для себя сфере — в недвижимости (в компании МИАН), а затем ушел в свободное плавание, занимаясь издательским бизнесом.

Но душой я по-прежнему директор по маркетингу. Это, наверное, навсегда...

Что мы добавили в книгу?

В разделе «Инструменты» появились *три* новые главы: «Тест драйв — для драйва продаж», «Правила FAQ» (напи-

сана в соавторстве с Ильей Андриановым), «Пристал, как прайс-лист».

В разделе «Немелочи» — *шесть* пополнений: «Должностные обязанности. Правильные», «Правила выступления», «Этапы большого пути», «Маркетинг 2.0», «Дешево и полезно», «Как быстро увеличить продажи: персональная ответственность».

В «Приложениях с комментариями» — *два*: «Письмо на родину», «Много толка из ничего» (соавторы этого материала — Илья Андрианов и Яна Харитоновна).

В разделе «Что скажут коллеги?» появилось *пять* новых интервью с интересными маркетерами. Дополнительно мы еще раз внимательно перечитали текст, кое-где рихтуя и модернизируя «Машину».

В общем, работа была проделана достаточная, чтобы назвать третье издание дополненным и улучшенным.

Пристегните ремни.

Поехали!

Игорь Манн,

Анна Турусина