

Spis treści

	Podziękowania	7
	Wprowadzenie	11
Rozdział 1.	Po pierwsze, słuchaj i nigdy nie przestawaj słuchać	21
Rozdział 2.	Znacznie precyzyjniej niż „kobiety 25 – 54”. Określ odbiorców lepiej niż kiedykolwiek wcześniej	33
Rozdział 3.	Myśl — i zachowuj się — tak jak Twój klient	47
Rozdział 4.	Zachęć swoich klientów, aby zostali Twoimi pierwszymi fanami	61
Rozdział 5.	Angażuj. Twórz prawdziwe dialogi z klientami oraz między klientami	75
Rozdział 6.	Odpowiadaj od razu na wszystkie negatywne komentarze	85
Rozdział 7.	Odpowiadaj także na pozytywne komentarze	95
Rozdział 8.	Bądź autentyczny	105
Rozdział 9.	Bądź uczciwy i transparentny	117
Rozdział 10.	Czy powinno się zadawać mnóstwo pytań?	127
Rozdział 11.	Oferuj coś wartościowego (tak, za darmo!)	137
Rozdział 12.	Publikuj historie (to Twoja społecznościowa waluta!)	149
Rozdział 13.	Zainspiruj klientów, aby podzielili się swoimi historiami	161
Rozdział 14.	Uwzględnij media społecznościowe we wszystkich doświadczeniach klienta	173

Rozdział 15.	Zwiększ swoje wpływy za pomocą reklam w sieciach społecznościowych	183
Rozdział 16.	Przyznaj, gdy coś schrzanisz, a potem wykorzystaj swoje błędy	195
Rozdział 17.	Konsekwentnie wzbudzaj ekscytację, zaskoczenie i zachwyty	205
Rozdział 18.	Nie sprzedawaj! Zadbaj jedynie o to, aby kupowanie było łatwe i atrakcyjne	215
	Podsumowanie Po prostu bądź lubiany	225
	Dodatek A Krótki przewodnik po najważniejszych sieciach społecznościowych	229
	O autorze	255