

Содержание

Отзывы читателей.	9
Почему «Возвращенцы»?	15
Место маркетинга возвращения в маркетинге	19
Правила возвращенцев	21
Just do it! Ваш план возвращения клиентов	65
Заключение	93
Приложение 1. Четыре способа понять, почему клиенты уходят	95
Приложение 2. База данных ушедших клиентов	99
Приложение 3. Возвращение клиентов с помощью автоматизированной системы	101
Приложение 4. Математика возвращенцев	105
Приложение 5. Домашняя работа	108
Приложение 6. Не расстанусь с комсомолом, буду вечно.....	113

