

Оглавление

Предисловие

Опытный рекламист похож на фармацевта..... 15

Урри, Урри, где у них кнопка? 19

Глава 1

Ловушка вины..... 25

Муки совести в продажах 30

Секреты, уловки, трюки розничных продавцов..... 31

Зажигаем факел стыда в рекламе..... 36

Как добиться от заказчика
чувства признательности? 41

Глава 2

Фобос и Деймос..... 45

Крысы-великаны живут в Москве 47

Хвостатая армия..... 48

Степень эволюции..... 51

Пожрут сами себя..... 53

Кто кого выживет? 54

Как заставить заядлого курильщика
бросить курить?..... 55

Боремся с ленью, инерцией и равнодушием..... 58

Страхование страха 66

Как избежать кражи? 71

Как банкиры используют страх в рекламе? 73

Что же делать в нефинансовых отраслях?..... 77

Акции с ограничением по времени 79

Самое рентабельное чувство.....	82
Страх на b2b-рынке	85

Глава 3

Лекарство от скуки.....	93
Главный фактор успеха вашей рекламы	99
Губка дорогу не переходила?.....	103
Продаем одно, рекламируем совсем другое	105
Открытие американского детектива	109
Как попасть в <i>Forbes</i> ?.....	111
Что общего у рекламы с первым свиданием?.....	113
Любопытство творит чудеса.....	115

Глава 4

Какого цвета ваша зависть?.....	119
Нам позавидуют попутчики.....	122
Зависть — ужасное чувство	125
Астрофизик-любитель	127
Правило трех «Б».....	129
Круговорот зависти в природе	133
Академиков много, нобелевских лауреатов мало... ..	137
Двигатель творчества и не только... ..	139

Глава 5

Yellow-blue bus	143
Перекрестные продажи в продвижении алмазов ...	147
Как цветы спасли жизнь возлюбленной Маяковского?.....	151
Лучшее средство от головной боли.....	157
Любовь к черному золоту	162
Антропоморфизм и сильные чувства	165
О недостатках электронной почты	170
Самый, самый, самый.....	174

Глава 6

Самая денежная страсть	177
Жадность как инструмент рекламы	181
Как заработать на двойниках?	192
Обратная сторона жадности	193
Как этот подход применить на рынке b2b?	195
Иван Павлов и главный хватательный рефлекс ...	200
Серийные наркотики	203

Глава 7

Великая тяга к превосходству	209
Еженедельная дискуссия двух умных друзей	220
Признания не бывает слишком много	225
Одобрение родителей	229
Невидимая кость, не дающая шее согнуться	233

Совет, которому вы все равно не последуете	239
---	-----

Об авторе	243
------------------------	-----

Список литературы	247
--------------------------------	-----

*Посвящается моим родителям,
с благодарностью за привитый
интерес к жизни*

Опытный рекламист похож на фармацевта

Однажды эффектная молоденькая журналистка брала у меня интервью для портала «Новости литературы». В числе прочих задала и такой вопрос: «Скажите, какая она, современная реклама: эмоциональная или все же прагматичная?»

Я ответил, что эти понятия нельзя противопоставлять. Ведь и прагматичная реклама способна вызывать у людей очень сильные чувства. Например, невероятную жадность. Вспомните печально известную рекламу АО «МММ» и тот безумный ажиотаж, который она создавала. В этом смысле та реклама была эталоном эмоционального подхода.

И в книге речь пойдет о том, что добавление рекламному сообщению эмоциональной составляющей принесет продвижению продукта огромную пользу.

В реальности нет никакой отдельно существующей рациональной или эмоциональной рекламы. То же можно сказать о визуальной и вербальной

рекламе. Непременно приходится задействовать и то, и другое. Хотя и в разных пропорциях – в зависимости от товара или услуги.

Но если с рациональными аргументами все более-менее понятно, то использовать в рекламе эмоции удастся не всем. И большинство транслируемых нам рекламных посланий никаких эмоций, увы, не вызывает.

Почему?

Да хотя бы потому, что добиться этого чрезвычайно сложно. Как использовать сильные эмоции

в рекламе? Вот этому и посвящена книга.

Кошельки открываются под влиянием

эмоций. Не сомневайтесь:

эмоциональная компонента

совершенно точно увеличит эффективность

вашей рекламы.

Общее правило здесь такое: чем дороже и престижнее рекламируемый объект, тем больший вес приобретает эмоциональный фактор.

Кстати, знаете, почему люди покупают дорогие вещи? Одна из причин, о которой редко говорят и пишут, – желание человека повисить свою самооценку. Мол, на ценник я не смотрю. Могу себе позволить.

Но фокус в том, что такой покупатель никогда вам в этом не признается. Более того, он может не отдавать отчет даже себе самому. Однако такой мотив присутствует практически всегда. И его вклад в решение о покупке совсем не мал.

**Кошельки открываются
под влиянием эмоций.**

Опытный рекламист похож на фармацевта. Он знает секрет пропорций и умело сочетает логические аргументы с обращением к эмоциям потребителя.

Взгляните на следующую рекламу.



Рис. 1. Рекламный плакат «стреляет» сразу по двум «зайцам»: по левополушарным и правополушарным людям

Объявление дает понять, что рекламируемый автомобиль доставит удовольствие как левой половине нашего мозга, так и правой. Все будет прекрасно как в прагматическом, так и в эмоциональном плане.

Распространено мнение, что реклама — это о вашем товаре и ваших услугах, о вас и вашей компании. Это не так. Настоящая реклама — это о вашем клиенте. О живом человеке с живыми эмоциями, чувствами и страстями.

И хотя есть люди весьма сдержанные в эмоциональном плане, даже их могут зажечь и покорить

Опытный рекламист знает секрет пропорций и умело сочетает логические аргументы с обращением к эмоциям потребителя.

ваши эмоции. Мой старший товарищ, журналист известного научно-популярного издания, прочитал рукопись книги и признался, что немного завидует мне.

— Чему именно? — поинтересовался я.

— Меня восхищают люди, — ответил он, — у которых есть внутренний огонь. В твоей книге это чувствуется. Ты — человек, который умеет удивляться и радоваться. Когда я учился в школе, в космос полетел Гагарин. И один из моих одноклассников, толстый неуклюжий паренек, узнав об этом событии, вдруг пустился прыгать на одной ножке. И знаешь, его реакция удивила меня больше, чем факт полета человека в космос. Преодоление земного притяжения воспринималось мной рационально и сдержанно, а вот эмоциональность прыжателя поразила до глубины души...

Урри, Урри, где у них кнопка?

Наша работа – оживлять мертвые факты.

*Уильям Бернбах,
классик рекламы*

Эта легендарная история случилась в 50-е годы прошлого века в Нью-Йорке. Дэвид Огилви возвращался на работу через Центральный парк после деловой встречи. Был замечательный весенний день. Деревья нарядились в свежую зелень. Уже всюду распустились ярко-красные тюльпаны. Вместе с желтыми одуванчиками в окружении молодой травы они превратились в живой светофор. Многочисленные прохожие замедляли шаг, любуясь таким буйством природы.

На углу 72-й улицы, напротив входа в парк, слепой старик просил милостыню. Перед ним на асфальте лежала потрепанная шляпа. Рядом – кусок картона, на котором кто-то из его друзей крупными буквами написал: «Подайте слепому!».

Люди проходили мимо. Редко кто останавливался, чтобы бросить старику какую-нибудь монетку. Будущий корифей рекламы некоторое время издали наблюдал эту картину. Затем он перешел

улицу, взял у слепого плакат и на обратной стороне что-то чиркнул фломастером.

Тем же вечером Огилви возвращался через парк домой. Шляпа слепого была почти полна. Там лежала уже не только мелочь — попадались и банкноты. Что же так сильно повлияло на поведение прохожих? Что написал рекламист на обратной стороне картона?

Всего одно короткое предложение.

«Вот и май, а я не вижу...»

Это просто удивительно. Сколько раз нам приходилось слышать, что в рекламе обязательно должен присутствовать призыв к действию. Нас учили говорить прямо, чего мы хотим от людей. Все эти моменты были отражены в первоначальном обращении слепого. Но они не работали.

Пока в сообщение не добавили эмоций. Фраза «Вот и май, а я не вижу» противоречит многим рекламным правилам. Она крайне непрофессиональна. Но у нее есть одно большое преимущество: она задевает эмоциональные струны людей.

В Москве в двух минутах ходьбы от станции метро «Аэропорт» есть магазин «Мед». На входной двери висит вот такой плакат (рис. 2).

Можете не сомневаться, благодаря этим шести словам магазин получает немалый процент случайных посетителей. Разве вы сами смогли бы пройти мимо? Разнообразных магазинчиков в округе хватает. Но не все вызывают острое желание заглянуть внутрь.



Рис. 2. Михал Иванович, хватит на балалайке играть, собирайся в магазин

На своих семинарах я много раз проводил эксперимент. Просил поднять руки тех, кто при виде такой рекламы поднялся бы в магазин, чтобы познакомиться с его сладкой продукцией. Как вы думаете, сколько человек поднимают руки? Минимум две трети. Как правило, 75–80%.

Мне часто приходится слышать от бизнесменов, что тот или иной вид рекламы не работает. Объявления никто не читает. Телевидение день за днем теряет свою аудиторию. Газеты — это удел неудачников. Ведь сегодня все читают только блоги.

Реклама противоречила всем правилам. Но у нее было одно преимущество: она задевала эмоциональные струны людей.

На самом деле любое коммерческое сообщение работает. В большинстве случаев проблема заклю-

Любое коммерческое сообщение работает. Проблема не в каналах доставки рекламы, а в ее содержании, в том, какие человеческие эмоции она задевает.

чается не в каналах доставки рекламы, а в ее содержании, в том, какие человеческие эмоции она задевает.

Посмотрите на свои рекламные листовки. Проверьте объявления в прессе.

Перечитайте статьи на сайте. На какие эмоциональные кнопки клиентов вы нажимаете? Если таковые отсутствуют, то у ваших маркетинговых посланий есть пути для дальнейшего роста. Если ваша реклама эмоционально «заморожена», то ее можно и нужно сделать гораздо эффективнее.

Наше агентство использует на практике 48 психологических триггеров, которые побуждают людей к действиям. Но основных эмоциональных клавиш значительно меньше. Семь из них мы подробно разберем в рамках данной книги. Это зависть, любопытство, страх, любовь, жадность, тщеславие и чувство вины.

Почему только семь?

Во-первых, разбор всех эмоциональных факторов затянул бы выход книги еще на несколько лет. Но ведь действенная помощь нужна людям уже сегодня. И они ее получают, хотя бы в таком сжатом варианте.

Во-вторых, я считаю эти семь «горячих кнопок» самыми главными, самыми мощными, наиболее значимыми и интересными.

Если вам удастся построить свою рекламу, используя всего лишь одну из этих эмоций, вы уже сможете свернуть горы. В любом случае, обещаю, что ваша реклама станет существенно сильнее и рентабельнее.

Вначале я предполагал разбить все эмоции на две части — отрицательные и положительные. И даже придумал для них свои названия — «Приемы Дональда Кнута» и «Методы Джеффри Пряника». Но в процессе работы над книгой стало ясно, что далеко не всегда удается отнести ту или иную эмоцию к хорошей или плохой.

Одна и та же эмоциональная краска может отпечатать как за достижения человека, так и за его постыдные деяния. Быть одновременно наказанием и наградой. Бедой и удачей. Оковами и крыльями.

К счастью или к сожалению, наша жизнь не является черно-белой. Поэтому и в книге строгого порядка, четкой структуры не ждите. Их не будет.

В 1862 году был впервые опубликован роман «Отверженные». Виктор Гюго направил издателю лаконичную телеграмму, интересуясь результатами продаж. Содержание телеграммы выглядело так: «?» Ответ издателя оказался столь же кратким и на редкость исчерпывающим: «!»

Какие эмоции вызовет эта книга? Это зависит от вас, дорогой читатель.

Семь главных эмоций человека – зависть, любопытство, страх, любовь, жадность, тщеславие и чувство вины.

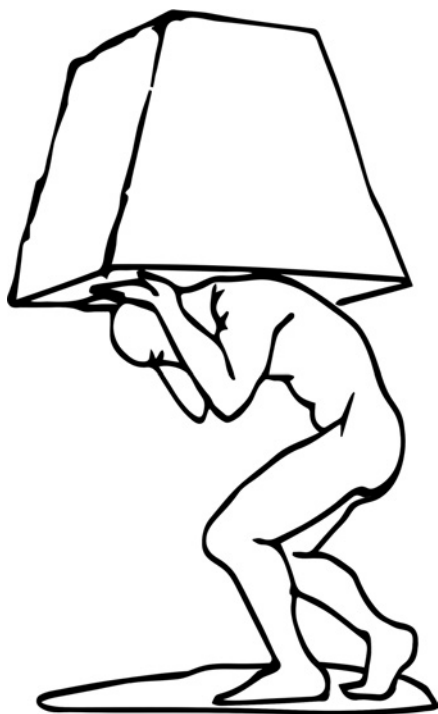
Какие эмоции вызовет эта книга? Это зависит от вас, дорогой читатель.

Глава 1

Ловушка вины

Беспощаднее инквизитора нет, как совесть.

*Александр Герцен,
русский писатель, философ, публицист*



Когда в начале 90-х годов я впервые оказался в США, ко мне в аэропорту приблизился какой-то плохо одетый мужичок и протянул засушенный цветок, приклеенный к куску картона.

В заокеанской стране я никого толком не знал. Это была одна из первых моих зарубежных командировок. На такой дружественный прием я совершенно не рассчитывал. Действия незнакомца меня озадачили, смутили и удивили одновременно. Сегодня уже совершенно не помню как, но экземпляр гербария довольно быстро оказался у меня в руках.

То, что произошло в следующий момент, смутило меня еще больше.

Человек раскрыл передо мной огромную книгу, которую до этого держал под мышкой, и стал показывать фотографии чернокожих детей, одетых еще хуже, чем он сам. При этом он что-то быстро-быстро мне говорил, помогая себе жестами. Мне

с трудом удалось разобрать только одно слово, которое он повторял чаще всего.

Донейшн.

Чего же он от меня хотел? Если вы не понимаете, о чем с вами говорят, будьте уверены – речь идет о деньгах. Так и есть. Он просил у меня деньги для этих бедных, несчастных детей на фотографиях.

Кто застал то время, помнит, с какими смешными финансовыми запасами мы выезжали за границу, и как приходилось экономить в поездке буквально на всем, чтобы привезти хоть какие-то подарки друзьям и знакомым.

Вдруг я вижу... Нет, даже не вижу, а скорее, ощущаю, как чьи-то руки достают из моего кошелька

двадцатидолларовую купюру и отдают ее этому «полномочному представителю» в США всех африканских детей-сирот. Целых

**Чему могут научить рекламиста
благотворительные
организации?**

20 долларов! Это была совсем немалая часть всей моей тогдашней наличности.

Незнакомец удаляется. Я с удивлением понимаю, что щедрые руки, которые только что сделали пожертвование, принадлежали мне.

Как же такое случилось?

Может быть, я принял близко к сердцу судьбу детей в далекой южной стране и мне безумно захотелось им помочь? Увы, но этого мотива в моих действиях не было. Тогда, наверное, я попал под действие заморского гипноза, парализовавшего

мою волю? Нет, гипноз здесь был совершенно ни при чем. Может, подошедший ко мне кришнаит сразил меня своим обаянием и красноречием? Ничего этого не было и в помине.

Никакого обмана. Никакого принуждения. Никакого гипноза.

Все дело в том самом цветке, с которого и началось наше знакомство. Ведь это же был подарок. И неважно, что ему грош цена в базарный день. Мне сделали подношение и затем попросили об ответной услуге. Как же я мог отказать?

Уже потом, профессионально занимаясь психологией и рекламой, я понял, что в тот день стал жертвой банальной манипуляции со стороны незнакомца.

Чем же он воспользовался? На чем сыграл?

На моем чувстве вины.

Если бы я не согласился на его предложение, то сразу почувствовал бы себя виноватым. А это очень неприятное ощущение. Носить в себе такой

Жить с чувством вины – все равно что сидеть за рулем машины, которая едет только задним ходом.

груз очень тяжело. Как заметила американская писательница Джоди Пиколт: «Жить с чувством вины – все равно что сидеть за рулем машины, которая едет только задним ходом».

Мне было проще отдать первому встречному последние деньги, чем тащить такую ношу по жизни. Сборщик пожертвований это хорошо знал. Чем и не преминул воспользоваться.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru