

Гарри Беквит

Продавая незримое

Руководство
по современному маркетингу услуг

(

).

« »,

« ».

« - »

« »

?

Levi's — «

».

Federal Express

Levi's

Levi's

«

»,

80%

20%,

)

(

«

» —

;

;

;

, , — . ,
 , , ,
 — , — .
 — , ,
 : , , ,
 , — , , .
 , — , — .
 , , — , .
 , .

, — , ,
 , , , ,
 , . « » — »
 , « » —
 , , , .
 : «
 ».

— , « »
 , , ,
 — , :
 , , . « » ,
 , « » ,
 , « » , ».

— , ,
 , , ? , .
 , , , ,
 — , « » , ».

(,

).

: «

».

,

?

- ,

—

—

(

).

?

?

?

-

■

- : «

».

9

10

, 60%
, 94%

«

» —

«

».

!»

?». (

.)

: «

».

-

50

79

?

McDonald's.

:«

»,

».

—

«

⋮

1

2.

McDonald's,

Federal Express

Disney World

Disney World,

Disney

World.

1963

« ?» :« ».

20 « »,

—

16

1993

Dayton

« », — :« ».

: « !» —

« », —

» Hugo Boss

: 575

575

55

740

Dayton

Hugo Boss», —

Dayton Dayton Dayton
 (740)
 Dayton ?)? : «
 »?

Delta Airlines. 1985-1995

1981 « »
 Delta Airlines, Delta, Delta,
 , Delta 500
 ? Delta
 Delta American Airlines
 Sabre.
 American Airlines

Delta.

, Delta

Delta,

Delta

Delta Airlines

, Delta

Delta Airlines

Delta

?

« !» « !»

McDonald's

McDonald's

Federal Express

Citicorp

. Citicorp

H amp;R,

, Hyatt Legal Services

?

?

«

«

?

.(

: «

».)

«

?».

—

?

1996

Random House
«read».

■

BusinessWeek,

OrlandoSentinel.

Skadden,

BusinessWeek

OrlandoSentinel,

24

40

« !» — « , — :« ?» —
« , — , — ?» —
».)

Burger King

«

» McDonald's

: «

,

».

,

McDonald's

:

.

,

-

.

,

,

.

.

, —

,

—

,

,

.

.

,

,

.

.

—

.

,

,

,

,

.

,

, —

.

.

,

.

,

?

.

,

«

».

.

,

.

,

,

.

,

.

,

*

,

.

«

»,

.

?

*

,

,

.

.

.

Wall-Mart

Woolworth Kmart, —

1962

6000

Wal-Mart

30

(16

19

10

.)

« »

McGladrey amp; Pullen,

«
, McGladrey

McGladrey

« »

Fingerhut

« »

McGladrey amp; Pullen «

».

McDonald's

WallStreetJournal,

—

-

«

»

1980-

« -

»

(

«

»,

.)

(

1995

Budget

) 100

Hertz

Avis

, Budget

1990-

Avis

1995

10

?

?

?

?

?

: «

?»

?

?

Phi Beta Kappa

?

Society

1960-70-

National Honor
Key Club,

«

».

, . , .
 : - 30 , . (,
 .) ?
 , , , —
 , - . ?
 . , ,
 * , ?
 , , ?
 , , , — ,
 . — ,
 , , ,
 , (, ,),
 * — , «
 » « » 1991. —
 . .
 , , ;
 , ;
 , ;
 : .
 , .
 , , ,
) (- .
 : , , .
 , , , .
 , , : «
 , ,
 ».
 , .

».

1962

Sports Illustrated,

**

*

(. 1929) —

**

60-

*** (1911-1999) —

Ogilvy amp; Mather,

?

Ford

»*

—

—

, 19

* Ford Edsel —

Ford 1958-1960 .

, « » . —

« »

Access Management: «

».

Apple Macintosh. «
Macintosh.

»,

Lisa.

Lisa

Macintosh,

Macintosh

:«

».

:«

».

()

Xerox

Macintosh —

Macintosh —

1970-

Hattori

« » « »

— . , , .

!» , , , . « , .

(, , , , ,) , - .

), - .

⋮ ()

Carmichael-Lynch 80-

« ».

⋮ IQ -

120.

—

⋮

« » ...».

« »

—

⋮ « ».

«83,3» — «83,3»

Coca-Cola

1980-

VAL

()

—

—

: «

», —

« » (VAL),

« »

« — — »

».

« ».

1950-

! —

« » —

Doyle Dane Bernbach

Avis, Volkswagen Polaroid,

?

:

—

McDonald's

Kentucky Fried Chicken,
Pizza Hut.

Forest Hills.

1988

« »

1980-

Nike.

», «

».

», —

?

», 90

», :

«

».

?

- ()

», 100

», 85

», 15

», -

», 15-

Chiat Day,

», —

:« ».

», —

», « ».

« »
 , ,
 - ,
 .
 .
 ■
 ,
 :
) ;
) ;
) ;
) ;
) .
 , ? ?
 - , ? ?
 : , ? ?
 , ? ?
 , —
 , ?
 , ? : , ?
 ? ?
 , — ,
 , . ,
 , . ,
 .
 — . ,
 .
 ■
 , ?

Avis 1960-

Federal Express.

Executrain

: «

».

: «

».

«

».

*

1980-

VAL.

«

» (TheMarchofFolly).

: «

».

Burger King.

*

«

» (WhentheSuckersMoon),

«

?»,

Wieden amp; Kennedy

Subaru. —

Burger King

: «

».

Burger King

: «

».

Burger King

90

90

».)

New York Mets

1969

Baltimore Orioles,

Temple Israel

» (ThePowerofPositiveThinking)

homosapiens,

American Express.

: Visa

,
.
, «Visa»,
, «American Express».
«Visa»
«American Express»,

«Visa» 20 , «American Express» —

«Visa».

Express».

25 ?

«American

«American Express»

«American Express»,

»,

« » — 25

1988

Edleman Telemarketing

Telemarketing.

ACI

Telemarketing,

,

,

.

.

.

:

«

»

,

,

,

.

,

.

.

.

.

,

,

.

,

.

,

,

.

«

».

,

StarTribune

: «

».

,

.

,

.

.

.

,

.

,

.

,

,

: «

».

,

,

«

»

,

,

.

«

».

«

».

,

,

: «

?»

,

(

),

,

.

,

,

,

—

,

,

.

,

,

,

,

,

.

,

.

,

,

Smithers amp; Company

«
Apogee amp; Company

800,

275,

?

Smithers amp;

Company

«

».

(

),

),

(

?

?

?

?

?

«

».

, — , , — , ,
 , , — , ,
 .
 .
 , ?
 ?
 ,
 .
 - ?
 ,
 ,
 ,
 — , - ,
 ,
 ,
 , —
 .

1980-

, . : «
 ».
 , « ».
 , -
 , -
 .
 — ,
 .
 ?
 First

Protection,

First Protection.

1994

? , ,
 , ,
 .
 .
 , .

, : «
», —

, , « »?

, , : ,

, : ,

, ,

-

« » (Positioning).

1. , , :
2. :
3. ,
4. - : ,

Domino's

Domino's , — ».

Domino's.

Domino's

? «

- ».

?)

« ».

.)

- , ,
.
, — . , 1970-

, « » , ,
, ,

, « » (City College of New York) Skadden Arps
« » . ,

Skadden,
. 70- — 80-
, 1989

Skadden 500 517,5 — Fortune ,

Skadden . ,

Skadden , .
, « » ,

: , , ,
? ? ?
, « »

⋮

? , -
, : . ,
, , — —

Long Island Bank and Trust,

«

»,

«

»

Long Island Bank

:«
Long Island Bank and Trust

«

».

Heinz, Gold Medal amp;

«

»

:« »

Avis Rent A Car.
Hertz,

1960- — 1970-

« —
Avis, —

Avis

Bloomingdale's:

() «Bloomingdale's

()

()

()

()

() Bloomingdale's

()

».
Bloomingdale's.

(« Bergdorf Goodman) , Bloomingdale's

() «John Doe Inc.
()
()

()
() John Doe
[,
.],

() - ,
, 90 ».

:« ?»

*

,
—

((), ,),

:
?

« »

«

»

«

» —

« »,

». (« »,

— «

, —)

— , « ». « » :

?

— « »,

«

».

«

»

Sears

Univac —
Sears

Univac

Sears

Neiman Marcus

Wal-Mart

Bloomingdale's,

80-

Sears

1990-

Sears

(Sears),

Sears

« »

Sears

Sears

90-

Sears,

Sears

« »

All-State Insurance,

Discover Cards,

1995

1995

6

Sears

« »

Sears

« »

. Bank of America

. Chemical Bank

Citicorp

1980- Timberland
 Topsiders.
 Timberland
 Express, American
 Diners Club.

« » (Influence)

« »
 « ») (.
 1/2».

« 2»

« »

«

10

10
 20
 25

?

(

*

«McDonald's: » (John Love, Behind the Arches).

— . . .

, ,

.

:

, ,

?

— ? , ,

Harvard Business Review.

1980

, , ,

— , ,

ADP, . «

, —

».

:

, :

, ,

: « ... »

,

.

:

O — « » , ,

, ,

:

, « ».

, ,

Coca-Cola, 750

,

,

— ?

ADP , dmm, eti, adc, apc, ABC, CBC, BCW...

« » ? ?
, ,
. ,
, , , , ,
. ?

IBM. , IBM,

. ,
, . ,
, ,
, IBM —

— ,
. ,
« » . , «Hair Apparent»*

(,).

. - ,
—
? !

Kimberly-Clark Xerox

, « » « ».
? ,

* «Hair Apparent» — « »,
«heir apparent» — () . — . .

, « »,
« » « ».
- , ,
« », ,
« »? ,
? ? ?

?

Quality Cleaners (

).

» (BrainBook)

«John Jones»,

«Leaf Phoenix»),

(«Faith Popcorn»

», —
Federal Express, Prodigy . . .),

(NameLab,

« ?»

«leann chin» « »?

?

, .
 : « »
 , 35 000 500 Fortune,
 ?
 , .
 ?
 , .
 - , «
 », NameLab , .
 NameLab , (.
 , NameLab ,
 « / ».
 :
 Inc., The Name Company , NameLab? ? Names
 , ? (, :
 NameLab) , ?
 , ?
 « ».

Federal Express

, — Federal Express.
 « » , .
 Pony Express* . , «
 », , .
 * 1861 « » 1860
 —) - («
 , ».
 , 3 .

8-10 . — . .

? « ,

». : National Express, Nationwide

Express US Express.

« », ,

, « »

«Federal Express»

« »

. (, ,

-

.)

, « »

Federal

Express

- -

«Federal Express»

«

»,

Federal Express

« / ». :

?

?

?

1995

«

»,

,

,

-

:

,

.

?

: «

?»,

«

1»

93

?

7

7

40

?

30

Harley Davidson Sony Honda
 Procter amp; Gamble Nike Levi Strauss
 Rolls Royce Disney Xerox
 Kleenex Coca-Cola Mercedes-Benz
 Lloyd's of London Nikon Harvard
 Kodak Microsoft Marlboro

?

«Sony», «Disney», «Harvard», «Kodak» «Harley».

Nike

Levi-Strauss.

?

: Ernst amp; Young, Deloitte Touche,

Coopers amp; Lybrand, Peat Marwick.

: Skadden amp; Arps,

Covington amp;

Burling, Fulbright amp; Jaworski, Pillsbury, Madison amp;

Sutro.

: McKinsey, Bain, Senge, Hamel,

Prahalad, Drucker.

: Wharton, Tuck, Fuqua, Harvard, Stanford.

: Arthur Andersen

, Tom Peters

, Sullivan amp; Cromwell

Kellogg

(

,

.)

,

,

.

.

,

.

,

.

.

,

,

,

.

.

,

.

,

,

,

.

,

—

?

,

.

,

,

,

,

,

.

,

:

,

,

.

,

,

«

».

,

«

—

:

555-1111»

-

-

,

.

,

,

,

,

—

.

-

-

.

,

,

,

-

10

.

,

,

15

,

.

,

,

,

.

.

,

,

:«

».

.

,

CBS,

,

«

»

.

,

, — 170 000 .

32

Porsche-911

Porsche.

*

« * (1950 —) — » (1978) «

» (1981). —

, , 2500

— .

.

,

.

,

-

,

,

,

«

»

«

».

.

,

,

,

,

,

,

—

.

.

-

.

.

.

.

—

,

.

,

''

,

,

.

—

,

.

,

UtneReader,

,

,

.

,

,

,

.

«

»

.

,

,

.

.

,

.

,

()

().

UtneReader

—

.

: UtneReader —

,

,

.

?

37

Goldman Sachs 1995

Goldman Sachs

?

Allstate — « », Travelers, Transamerica — Prudential
 Wausau —

Burnett), (Ogilvy amp; Mather), (Chiat Day),
 (Doyle Dane Bernbach) (Wells, Rich amp; Green).

« »

« »

« ».

Scoozi's, Ed Debevic's

Turtle Neck 510 Groveland,

Mansion at Turtle Creek,

?

« »

« »

Bob's Business Services,
Bob's Business Services!»

:« !

« » , .

— « » — .

» (LincolnatGettysburg),

(—).

* . 19 1863 . 1863 .

« » ,

: « — ,

», — Avis

« Federal Express » ,

Apple, « » , — «desktop

publishing» (« ») — « »

?

successful presentations

:« ?».

».

(,)

1992

« »,

«) (» (,) .

« »,

« » , Clear Lake Press

Clear Lake Press

() .

Betlach Jeweler's

(200) .

« » ,

(

?»)

: « ,

Adventures

Hellenic

Hellenic Adventures.

Adventures (

Hellenic

:«

!»

:«

?»

:«

?»

, . -
 . .
 , ,
 : « , - ».
 . (- , -)
).
 , ,
 - , .
 « » « , — , — ? » « . —
 , , ».
 ,
 ,
 ,
 « » ,
 — , « » .
 , - ,
 ,
 ,
 — - , — ,
 ,
 ? ? ?
 , ?
 ,
 ?
 () ,

. .

, — , , ,

. , .

,

, .

. , ,

, , ,

, . ,

, ,

, .

,

.

.

: «

- »,

: «

»,

,

.

.

,

« !»

.

.

,

,

.

.

.

,

.

: «

-

?

?»

,

-

-

,

,

,

.

«

, —

, —

».

Revlon

.

. , ,
 . , , ,
 . , , , ,
 . :
 (, :
 « , ».)

: « . ».
 Samsonite , ,
 , — .
 , .
 . « » , — .
 . ?
 ?

« » , —
 AdvertisingAge, , , ,
 « » . « Smith amp; Smith , ,
 . ».
 ,

Smith amp; Smith,
 , , ,
 , Smith amp; Smith
 amp; Smith « » Smith
 ,
 Smith amp; Smith ,
 , ,
 ,
 , Smith amp; Smith
 Smith amp; Smith : ,

?

Titleist Tour 100.

(,)

?

, - , .
 , , , .
 : , , , .
 , .
 (—) .
 .
 , .
 , , , .
 , , , .
 , , , .
 . —

Fallon McElligot

?

) , 190-
Fallon McElligott.

Fallon

Fallon —

».

Fallon

?

dayton-hudson corporation
» (FutureShock): «

—

».

«

»: «

».

,

,

,

:

«

»,

:

,

-

,

: «

»,

.

,

:

«

-

«

»: «

».

,

.

.

(

),

,

,

,

,

.

.

,

,

,

,

.

,

-

?

,

-

.

:

.

,

:

Shad Lap.

,

.

—

,

,

?

—

,

.

?

—

,

,

.

—

?

, : « , ».

, : « ».

, , , — ,

, « » (OverworkedAmerican)

, , , .

, , , .

, , , .

, McDonald's, , 8,8 -

McDonald's. « », Federal Express

, Federal Express.

, , , .

American Express: 1972 — 15

4 , , , 210

Ogilvy amp; Mather « ? » « , American Express

, , , .

, — , , « ».

()

«

»:

()

American Express

TheFifthDiscipline),

CorporateLifeCycles).

H. Shoemaker, DecisionTraps), «

« HowWeKnow,WhatIsn'tSo).

. X.

(J. Edward Russo and J. (Robert Cialdiny, Influence)

(Thomas Gilovich,

(Ries and Trout, Positioning).

()

?» (Bob Boylan, What'sYourPoint?)

(Ron Hoff).

Levitt, TheMarketingImagination),

» (Theodore

«Post hoc ergo prompter hoc» (

48.

48,

« ».

48!»

«

», —
“, —
».

« »

Temple Israel

Temple Israel (

),

«

».

Warner Books,

Lazear Agency,

Warner Books:

1970-

(

),

« !»,