

Оглавление

Введение	7
Потребность будущего?	14
Структура книги.....	15
Три уровня сообщения	18
Эмоции	20
Понимание	25
Восприятие.....	28
Ваш корпоративный стиль	39
Зачем все это?	40
Стиль письма.....	47
Кто с той стороны?	51
Типичные ошибки.....	65
Волшебные вопросы.....	75
Живое слово	89
Пишу = хочу показать	91
Правило +1	98
Похвалите собеседника.....	100
Текст с человеческим лицом.....	103
Герой.....	103
История	106
Диалог.....	110
Эффект последнего сообщения.....	111

Ключевые сообщения.....	115
Лаконичность.....	117
Разговор о шаблонах.....	123
Работа с негативными эмоциями в переписке. Отказы и конфликты.....	136
Назовите эмоции	158
Когда приходится говорить “нет”	159
Удочка, а не рыба	164
Спасибо, мне было приятно вам помочь ☺.....	170
А что дальше?.....	175
Мастер-класс 1. E-mail	177
Что такое хорошее письмо?	183
Структура письма.....	199
Убедительные письма. Продажи	217
Что в итоге?	236
Мастер-класс 2. Чат	239
Объясняйте действия	242
Позитивная речь.....	243
Люди, Инструменты, Стил.....	244
Структура чат-диалога	254
Кто ведет диалог?	259
Убеждение и мотивация	266
Продажи в чат-канале.....	277

Что в итоге?	306
Мастер-класс 3. Социальные сети	310
Специфика.....	317
Помогать и развлекать.....	320
Доверие.....	327
Работа с обращениями	334
Расстроенные клиенты	341
“Тяжелые” ситуации.....	344
Тролли, Боты, Киллеры	347
Что в итоге?	360
Что в завершении?	364
Увидеть свой ответ еще раз	368
Когда в тексте появляется забота.....	369
Оглавление.....	372