



# Пошаговая инструкция начинающего фрилансера

КАК ВЕСТИ ДИАЛОГ С ЗАКАЗЧИКОМ,  
ЧТОБЫ ПРЕВРАТИТЬ ЕГО В ЛОЯЛЬНОГО  
И БЛАГОДАРНОГО КЛИЕНТА

---

Автор - Елена Червонец

# Цель этого документа:

- Дать фриланс-новичкам чёткий пошаговый алгоритм действий, который позволит искать клиентов с более высокой результативностью.
- Показать логику и принцип взаимодействия с клиентом, чтобы переводить работу из формата одноразового заказа в формат длительного совместного плодотворного сотрудничества, где комфортно работать как клиенту, так и фрилансеру.

# Результат:

- После прочтения этого документа вы научитесь грамотно составлять ответы на вакансии и проекты, чтобы привлекать внимание заказчика.
- Вы увидите на реальных примерах, как не стоит отвечать потенциальным клиентам, если вы хотите получить контракт.
- Вы узнаете алгоритм общения, который гарантирует, что вы закроете этого клиента на договор.

Автор - Елена Червонец

 [elena.chervonets](https://www.instagram.com/elena.chervonets)

# Поиск заказа. Ответы на проекты

ПОМНИТЕ ГЛАВНОЕ ПРАВИЛО ПРИ ОТВЕТАХ НА ВАКАНСИИ И ПРОЕКТЫ - ВАШ ОТВЕТ НЕ ДОЛЖЕН БЫТЬ ШАБЛОННЫМ!

1. Внимательно прочитайте текст проекта.
2. Обратите внимание на вопросы в проекте. Ваша задача - ответить **именно** на те вопросы, которые задаёт заказчик.

ВАЖНО! ВАША ЗАДАЧА - НЕ ПЕРЕЧИСЛИТЬ ВСЕ СВОИ ДОСТИЖЕНИЯ И ВОЗМОЖНОСТИ, А РЕШИТЬ БОЛЬ ЗАКАЗЧИКА.

## Пример:

Требуется продвинуть сайт на 1 место в яндекс и гугл по одному запросу по Москве.  
Запрос – лечение булимии. Сайт [bulimie.ru](#). Какова цена вопроса? И примерные сроки.

1. Есть конкретная задача - продвинуть сайт по одному запросу.
2. Есть указание сайта.
3. Есть конкретные вопросы - цена и сроки.

Своим ответом вам необходимо закрыть все эти пункты.

# Правило Вывп

СВОЙ ОТВЕТ СТРОЙТЕ ПО ПРАВИЛУ ВЫВП:

**В**Ы – ВЫГОДА

**В** – ВОПРОС

**П** – ПРИЗЫВ К ДЕЙСТВИЮ



1. Обратитесь к заказчику по имени.
2. Дайте **короткий** ответ по его конкретной задаче.
3. Дайте какую-то бесплатную полезность.
4. Ответьте кратко на конкретные вопросы заказчика.
5. Добавьте вопрос и призыв к действию.

## Бесплатная полезность

Ваша бесплатная полезность должна быть действительно полезной. И что важно, она должна быть уникальной и отличной от конкурентов - других фрилансеров.

**ЧТО ЭТО МОЖЕТ БЫТЬ?**

1. Бесплатный аудит рекламной кампании.
2. Действительно полезный совет по повышению конверсии сайта.
3. Рекомендация по исправлению найденной ошибки.
4. Мини-анализ конкурентов.
5. Рекомендации по проекту, если вы видите, что задачу можно выполнить проще и быстрее.

6. Эскиз по проекту.
7. Рекомендации по выполнению проекта, если у вас есть опыт в схожей нише.
8. Дать статистику по реальному проекту из схожей ниши.
9. Сделать предварительные прогнозы по стоимости клика, количеству переходов по рекламе, рассчитать примерные бюджеты.
10. набросок рекламной стратегии.
11. Любой совет, который может быть полезен заказчику в работе с его проектом.

## Примеры плохих ответов:

НИЖЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ШАБЛОННЫЕ ОТВЕТЫ ФРИЛАНСЕРОВ, НА КОТОРЫЕ ЗАКАЗЧИК НЕ ОТРЕАГИРУЕТ:

Доброго времени вам.

Умею делать так, чтобы росло быстро по наиболее важным запросам, но это требует расходов обычно. Все свежие достижения могу показать.

Немного про себя:

1. Реализую сразу полный комплекс работ, начиная от привлечения целевой аудитории, продолжая поведением на сайте и заканчивая конверсией в покупателей.
2. Делаю технические, юзабилити аудиты и другие работы.
3. Работаю очень дотошно с вашим сайтом. Настолько точно не делает никто, даже крупные агентства.
4. SEO и интернет маркетингом занимаюсь уже 8 лет, продвинул более 300 сайтов на различные регионы, один из самых крупных "из рук в руки"
5. Ежедневно на связи, никуда не пропадаю

ПЛОХО:

- НЕТ ОБРАЩЕНИЯ ПО ИМЕНИ.
- НЕТ ОТВЕТА ПО КОНКРЕТНОЙ ЗАДАЧЕ.
- НЕТ БЕСПЛАТНОЙ ПОЛЕЗНОСТИ.
- НЕТ ОТВЕТА НА ПОСТАВЛЕННЫЕ ВОПРОСЫ.
- НЕТ ПРИЗЫВА К ДЕЙСТВИЮ / ВЫВОДА НА ДИАЛОГ.

Здравствуйте. Обсудим проект по SEO, удобно тут или мессенджеры?

Мои основные направления:

SEO Продвижение сайтов в России и Европе/USA  
Контекст Direct/Adwords – сертификаты в профиле!  
Таргет /Facebook/Instagram/Вконтакте

Ведение социальных сетей/Контент-план  
Некоторые кейсы – [disk.yandex.ru/d/PflwZGLB...](https://disk.yandex.ru/d/PflwZGLB...)  
Цены на Таргет – [disk.yandex.ru/d/sQ6zeyzH...](https://disk.yandex.ru/d/sQ6zeyzH...)

Ведение проектов в:  
Социальных сетях FB/VK/Instagram  
Контекстная реклама Direct/Adwords

ПЛОХО:

- НЕТ ОБРАЩЕНИЯ ПО ИМЕНИ.
- НЕТ ОТВЕТА ПО КОНКРЕТНОЙ ЗАДАЧЕ.
- НЕТ БЕСПЛАТНОЙ ПОЛЕЗНОСТИ.
- НЕТ ОТВЕТА НА ПОСТАВЛЕННЫЕ ВОПРОСЫ.
- НЕТ ПРИЗЫВА К ДЕЙСТВИЮ / ВЫВОДА НА ДИАЛОГ.

Елена, здравствуйте!

Ознакомился и хочу Вам предложить комплексное продвижение сайта с гарантией результата.

- 
- Опыт с 2012 года
  - ГАРАНТИИ результата фиксируем в договоре
  - Аудит сайта БЕСПЛАТНО!
  - Продвижение по расширенному списку запросов
  - Аналитика и улучшение продающей способности
  - Динамика позиций уже в первые месяцы продвижения
  - Настройка контекстной рекламы, при необходимости
  - Работаем как с физическими, так и с юридическими лицами
  - По договору с нашей финансовой ответственностью

Написание продающих текстов, оптимизация, устранение технических ошибок, улучшение юзабилити, бюджета на продвижение.

ПЛОХО:

- НЕТ ОТВЕТА ПО КОНКРЕТНОЙ ЗАДАЧЕ.
- НЕТ БЕСПЛАТНОЙ ПОЛЕЗНОСТИ.
- НЕТ ОТВЕТА НА ПОСТАВЛЕННЫЕ ВОПРОСЫ.
- НЕТ ПРИЗЫВА К ДЕЙСТВИЮ / ВЫВОДА НА ДИАЛОГ.

День, добрый!

Ознакомился с вашей задачей, готовы реализовать ее «под ключ».

Мы небольшая команда, работаем 24/7, никогда не пропадаем, работаем на результат. Есть опыт работы с международными брендами, а также с самой площадкой fl.ru. Есть несколько уточнений по вашей задаче, давайте свяжемся в скайп, skype: starikov\_sergei

Также готовы предложить доп. инструментами:

- "Сарафанное радио" – размещение положительных отзывов – от 50 отзывов, 400р. за 1 отзыв "под ключ" с гарантией!
- SEO (поисковая оптимизация) – от 20 т.р.,
- Контекстная реклама. Настраивает контекстолог из штаб-квартиры Яндекса – 15 т.р. "под ключ", без скрытых платежей
- Соц. сети и таргетинг – от 20т.р.
- Конверсионные лендинги и сайты от 30т.р.

ПЛОХО:

- НЕТ ОБРАЩЕНИЯ ПО ИМЕНИ.
- НЕТ ОТВЕТА ПО КОНКРЕТНОЙ ЗАДАЧЕ.
- НЕТ БЕСПЛАТНОЙ ПОЛЕЗНОСТИ.
- НЕТ ОТВЕТА НА ПОСТАВЛЕННЫЕ ВОПРОСЫ.
- НЕТ ПРИЗЫВА К ДЕЙСТВИЮ / ВЫВОДА НА ДИАЛОГ.

Здравствуй!

Выберите меня! Мой опыт работы SEO-специалистом целых 9 лет. Я продвинул более 200 коммерческих проектов в разных регионах. Продвину и Ваш сайт!

Я готов предложить Вам наиболее выгодные условия сотрудничества:

Бюджет на Ваш проект: 15 000 рублей в месяц. В ЦЕНУ ВКЛЮЧЕНО ВСЕ (доработки программиста, SEO текста, работа дизайнера при необходимости) Т.е – полный и окончательный бюджет.

Срок: 4- 5 месяцев

Вас заинтересовало мое предложение?

Свяжитесь со мной!

ПЛОХО:

- НЕТ ОБРАЩЕНИЯ ПО ИМЕНИ.
- НЕТ ОТВЕТА ПО КОНКРЕТНОЙ ЗАДАЧЕ.
- НЕТ БЕСПЛАТНОЙ ПОЛЕЗНОСТИ.
- НЕТ ОТВЕТА НА ПОСТАВЛЕННЫЕ ВОПРОСЫ.
- НЕТ ПРИЗЫВА К ДЕЙСТВИЮ / ВЫВОДА НА ДИАЛОГ.

# Примеры хороших ответов:

Добрый день, если один запрос цена 3000 рублей в месяц – на ссылки, в топе будем примерно на третий месяц.

## ХОРОШО:

- ЕСТЬ ОТВЕТ ПО КОНКРЕТНОЙ ЗАДАЧЕ.
- ЕСТЬ ОТВЕТ НА ПОСТАВЛЕННЫЕ ВОПРОСЫ.

## ПЛОХО:

- НЕТ ОБРАЩЕНИЯ ПО ИМЕНИ.
- НЕТ БЕСПЛАТНОЙ ПОЛЕЗНОСТИ.
- НЕТ ПРИЗЫВА К ДЕЙСТВИЮ / ВЫВОДА НА ДИАЛОГ.

Елена, здравствуйте!  
Меня зовут Катя, я - начинающий графический дизайнер. Сегодня таргет Инстаграма предложил скачать мне ваш бесплатный PDF план. Спасибо вам за полезную информацию, которую он содержит!

Но вы, скорее всего, лучше меня знаете, как оформление любого инфо-продукта влияет на продажи. Ваша страница в Инстаграм очень яркая и необычная, что привлекает внимание. Почему бы не сделать оформление вашего гайда таким же красочным?

Так как реальных кейсов у меня еще нет, то я решила показать вам уже сейчас, как вижу оформление вашего продукта.

В этих слайдах я бы хотела предложить вам свои идеи по улучшению:

<https://drive.google.com/file/d/11P9b1b1kTbY6bDMaSu>

## ХОРОШО:

- ЕСТЬ ОБРАЩЕНИЕ ПО ИМЕНИ.
- ЕСТЬ БЕСПЛАТНАЯ ПОЛЕЗНОСТЬ.
- ЕСТЬ ПРИЗЫВ К ДЕЙСТВИЮ / ВЫВОД НА ДИАЛОГ.

## ПЛОХО:

Это предложение - стрельба из пушки по воробьям. Не ответ на проект или вакансию, а предложение в инстаграм, когда у потенциального заказчика нет явной потребности в графическом дизайне.

Предложение составлено хорошо, но эффективность будет низкой, т.к. исполнителя сейчас не ищут.

Данное предложение будет гораздо более эффективно на бирже фриланса при ответах на проекты, где ищут графического дизайнера.

# Вывод на диалог

ЕСЛИ ВЫ ХОТИТЕ ПОЛУЧИТЬ КАКОЙ-ТО РЕЗУЛЬТАТ, ВЫ ДОЛЖНЫ ЧЁТКО ДАТЬ ПОНЯТЬ, ЧЕГО ВЫ ХОТИТЕ.

Если вы хотите получить реакцию от заказчика - задайте вопрос. Это лучший вывод на диалог. А затем прибавьте призыв к действию.

ВАЖНО! ВАШИ ВОПРОСЫ НЕ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ТИПОВЫМИ, ОБЩИМИ ИЛИ ПРЕЖДЕВРЕМЕННЫМИ.

## ТАК ПЛОХО:

- Как вам мое предложение?
- Где вам удобно общаться, в мессенджере или скайпе?
- Что скажете?
- Как вам удобно платить?
- Какой у вас бюджет?
- Вас заинтересовало мое предложение?

ВОПРОС ДОЛЖЕН БЫТЬ КОНКРЕТНЫМ, ЧЁТКИМ И ПОНЯТНЫМ.  
НАПРИМЕР:

- Вы ранее запускали рекламу в Яндекс? Предоставьте доступ в ваш кабинет, я подготовлю для вас бесплатный аудит.
- Вы хотите рекламироваться по России или только по Москве?
- Вы хотите продвигаться строго по одному запросу или мы можем расширить семантику хотя бы до 100? Это даст нам гораздо больше трафика, при этом на бюджет это повлияет не значительно .

# Призыв к действию

ВАЖНО! ПОМНИТЕ, ЧТО В НАШИ ДНИ РЕШЕНИЯ ПРИНИМАЮТСЯ ОЧЕНЬ БЫСТРО И ЛЮДИ НЕ ЛЮБЯТ СОВЕРШАТЬ ЛИШНИХ ДЕЙСТВИЙ.

ВАШ ПРИЗЫВ К ДЕЙСТВИЮ ДОЛЖЕН БЫТЬ ЯСНЫМ, КОРОТКИМ И НЕ ТРЕБУЮЩИМ СЛОЖНЫХ ДЕЙСТВИЙ.

## ТАК ПЛОХО:

- Посмотрите мои кейсы, там есть примеры из вашей ниши (дайте ссылки сразу на нужные кейсы).
- Напишите мне в телеграм (никто не будет вам писать на этапе выбора исполнителя).
- Свяжитесь со мной! (нет выгоды для заказчика, почему он должен связаться именно с вами).
- Давайте обсудим детали! (слишком расплывчато).

## ТАК ХОРОШО:

- Дайте ID вашей рекламной кампании, я сделаю бесплатный аудит (очевидная выгода для заказчика).
- Напишите ваш желаемый бюджет, я сделаю расчёт ожидаемого количества переходов на ваш сайт при этом бюджете.
- Кто ваш основной конкурент? Я проведу анализ его ссылочного.
- Посмотрите этот кейс, он как раз по вашей тематике и там мне удалось достичь стоимости лида 50 рублей.

# Перевод диалога в живое общение

Следующее, что вам нужно сделать после того, как заказчик отреагировал на ваше предложение - перевести общение из онлайн в реальность.

ВЕРОЯТНОСТЬ ЗАКЛЮЧИТЬ КОНТРАКТ ПРИ ЖИВОМ ОБЩЕНИИ ПОВЫШАЕТСЯ В 3 РАЗА.

Стоимость сделки можно повысить минимум на **30%** при обсуждении деталей по телефону.

Ваша задача - созвониться с заказчиком по телефону. Самый лучший вариант - видео-связь.

КАК ПЕРЕВЕСТИ ДИАЛОГ ИЗ ОНЛАЙН В РЕАЛЬНОСТЬ?  
НУЖНО ЭТО ПРЕДЛОЖИТЬ:

*"Давайте с вами созвонимся и обсудим все детали. Напишите, пожалуйста, ваш номер телефона и удобное время, когда вам можно позвонить."*

# Подготовка к созвону

ПРЕДУПРЕЖДЁН, ЗНАЧИТ ВООРУЖЁН!

ПОДГОТОВЬТЕСЬ К СОЗВОНУ С ЗАКАЗЧИКОМ:

1. Зайдите на сайт заказчика. Прочитайте информацию о компании. Посмотрите, какую продукцию или услугу предлагает заказчик.
2. В уме составьте план работ по данному проекту.
3. Продумайте, что вы можете предложить заказчику.
4. Придумайте 2-3 интересных предложения по проекту.
5. Просмотрите примерные цифры по нише заказчика, например, среднюю стоимость клика, число показов по нужным регионам и т.п.
6. Подумайте, чем ещё вы можете быть полезны. Какие дополнительные услуги можете предложить.
7. Оцените примерный объём работ и проговорите вслух стоимость, которую вы будете называть заказчику. Аргументируйте эту стоимость - проговорите вслух список требуемых работ и сроки их выполнения.

# Ошибки в общении с клиентами

ЕСТЬ ТИПОВЫЕ ОШИБКИ НОВИЧКОВ, КОТОРЫЕ МОГУТ СТОИТЬ ВАМ КОНТРАКТА. ВОТ ОСНОВНЫЕ ИЗ НИХ:

## 1. НЕКОРРЕКТНОЕ ОБРАЩЕНИЕ К ЗАКАЗЧИКУ:

2 июн., 6:53 PM

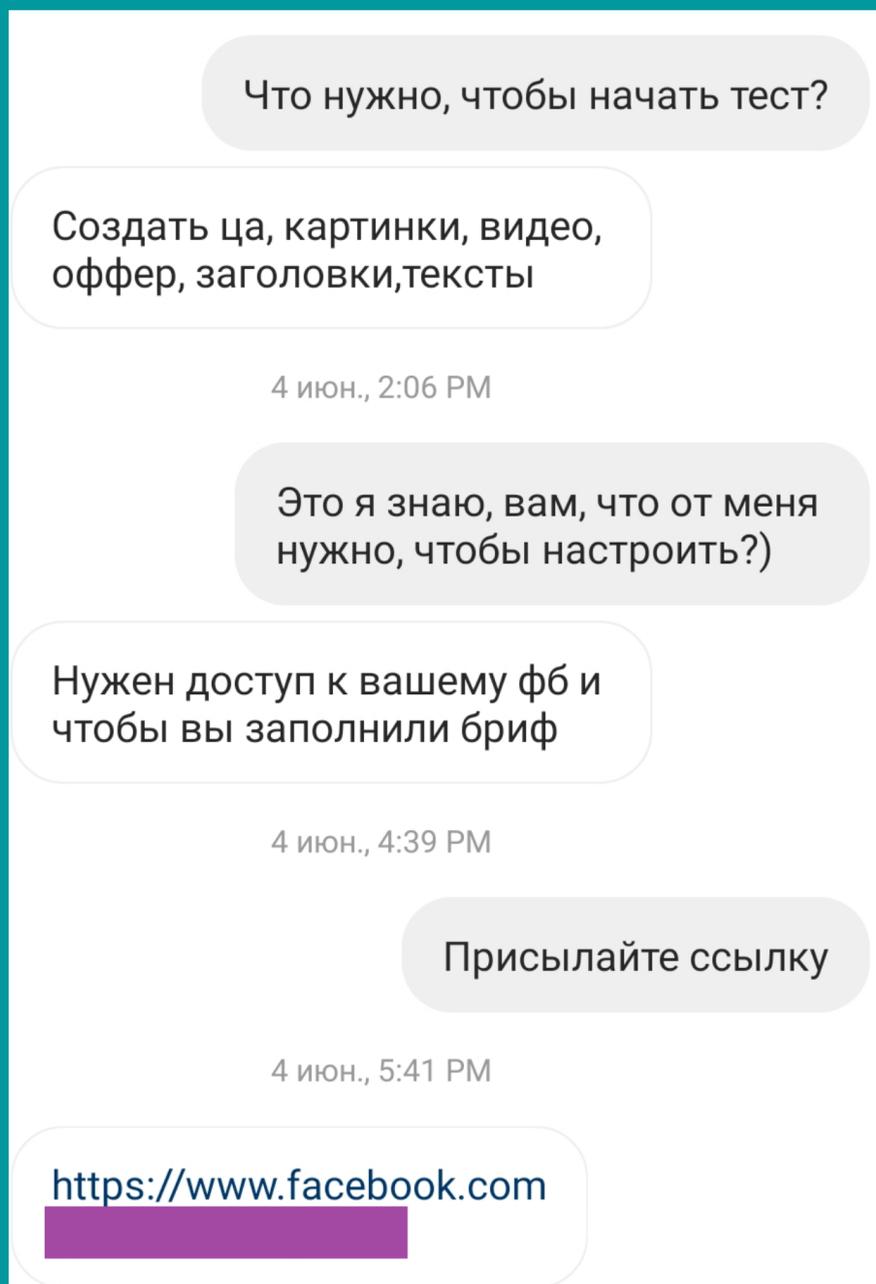
Привет , расскажи про свой проект, какие цели у тебя ?)

- Привет!
- Приветики!
- Приветули!
- Здрасьте!
- Чао! и т.п.

Всего это быть не должно. Только деловое общение и соответствующее обращение к заказчикам на "Вы".

- Добрый день!
- Приветствую!
- Здравствуйте!

## 2. ОТСУТСТВИЕ АКТИВНОГО ЗАКРЫТИЯ НА СДЕЛКУ, ПАССИВНАЯ ПОЗИЦИЯ:



В данном диалоге инициатива исходит от заказчика. Складывается ощущение, что фрилансеру заказ не нужен.

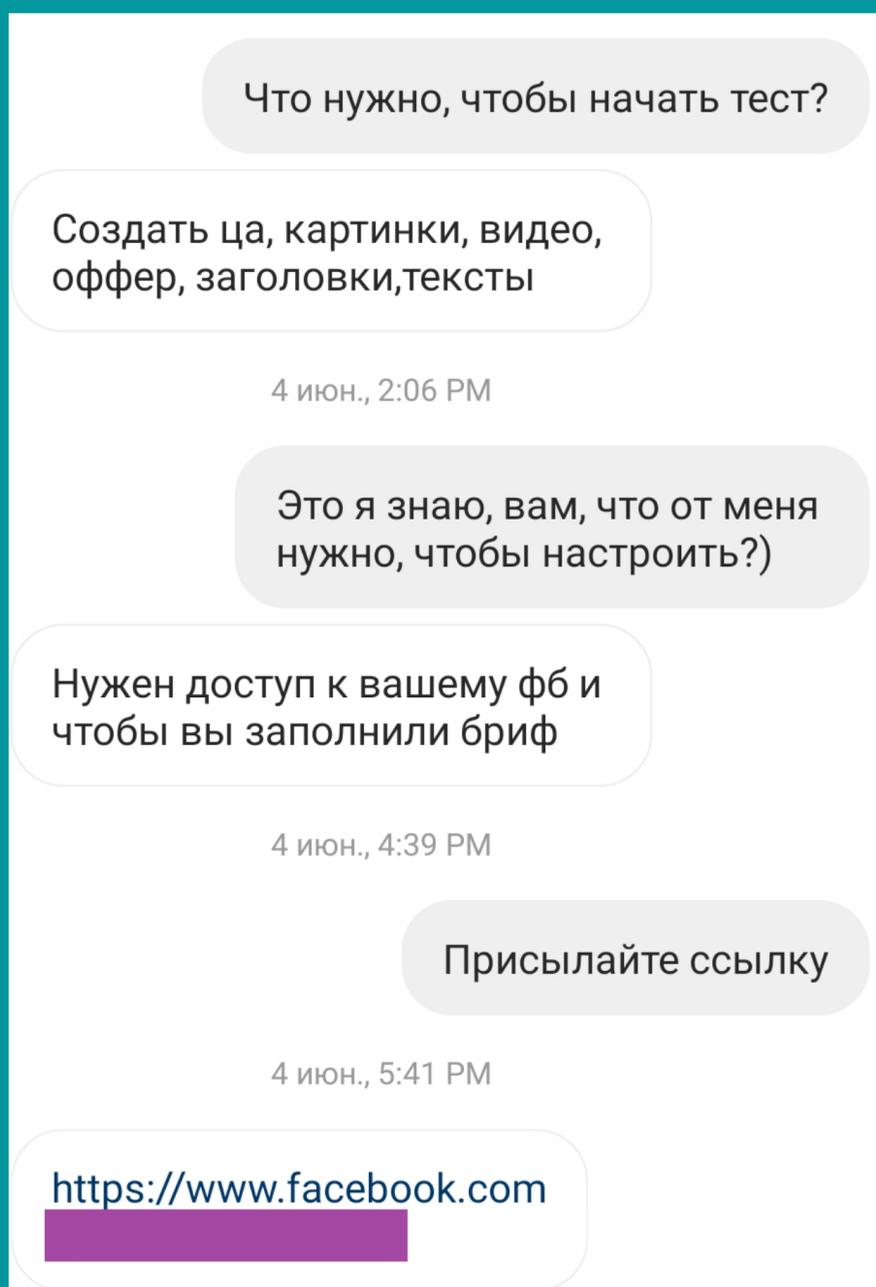
Первый вопрос - *что нужно, чтобы начать тест?*

**Ответ, который должен был последовать:** *Предоставьте, пожалуйста, доступ к вашему фб аккаунту. Вот мануал, как предоставить доступ: ссылка на мануал.*

Вопрос: *что от меня нужно, чтобы настроить?*

**Ответ, который должен был последовать:** *Чтобы корректно и эффективно настроить рекламу, мне нужно понимать вашу ЦА. Предлагаю созвониться и обсудить все детали по настройке рекламного аккаунта. Я задам вам вопросы для заполнения брифа.*

### 3. ОТСУТСТВИЕ ТОЧНЫХ УКАЗАНИЙ К ДАЛЬНЕЙШИМ ДЕЙСТВИЯМ.



**Плохо:** нужен доступ к вашим фб и чтобы вы заполнили бриф.

**Ответ, который должен был последовать:** Предоставьте, пожалуйста, доступ к вашему фб аккаунту. Вот мануал, как предоставить доступ: ссылка на мануал.

И заполните, пожалуйста, бриф - вот ссылка на бриф. Если на заполнение брифа у вас нет времени, можем созвониться, я задам вам вопросы и сама его заполню за вас. Потом просто согласуем всё ли корректно я указала.

#### 4. ОТСУТСТВИЕ РЕАКЦИИ, ЕСЛИ КЛИЕНТ НЕ ОТВЕТИЛ НА КАКОЙ-ТО ВОПРОС.

Регистрация под 500 руб - это слишком

Добавьте меня в кабинет, вчера я вышла из него

ВАЖНО! ВЫ НЕ ПУП ЗЕМЛИ И ЗАКАЗЧИК НЕ ОБЯЗАН ПОМНИТЬ ПРО ВАС КАЖДУЮ СЕКУНДУ СВОЕГО ВРЕМЕНИ. ЗАКАЗЧИК - ТОЖЕ ЧЕЛОВЕК. ОН МОЖЕТ ЧТО-ТО ЗАБЫТЬ, НЕ УСПЕТЬ.

Если вы не получаете от клиента ответ на заданный вопрос или ждёте от него каких-то действий, не бойтесь задать уточняющие вопросы или сделать напоминание:

- Заполнили ли вы бриф. Может вам нужна помощь?
- Открыли ли вы мне доступ в рекламный кабинет?
- Вы посмотрели мой аудит? Я готов ответить на любые вопросы.



НЕ БОЙТЕСЬ ОБЩАТЬСЯ С ЗАКАЗЧИКАМИ!  
ВАЖНО ОТКРЫТО И СМЕЛО ВЕСТИ ДИАЛОГ.  
ПРАКТИКУЙТЕСЬ, СОВЕРШЕНСТВУЙТЕ ЭТОТ  
НАВЫК И ТОГДА ПРОБЛЕМ С ПОИСКОМ  
КЛИЕНТОВ И ЗАКЛЮЧЕНИЕМ ДОЛГОСРОЧНЫХ  
КОНТРАКТОВ У ВАС НИКОГДА НЕ БУДЕТ!

ВАШ ПРОВОДНИК В МИР УСПЕШНОГО ФРИЛАНСА,  
ЕЛЕНА ЧЕРВОНЕЦ

 [elena.chervonets](https://www.instagram.com/elena.chervonets)