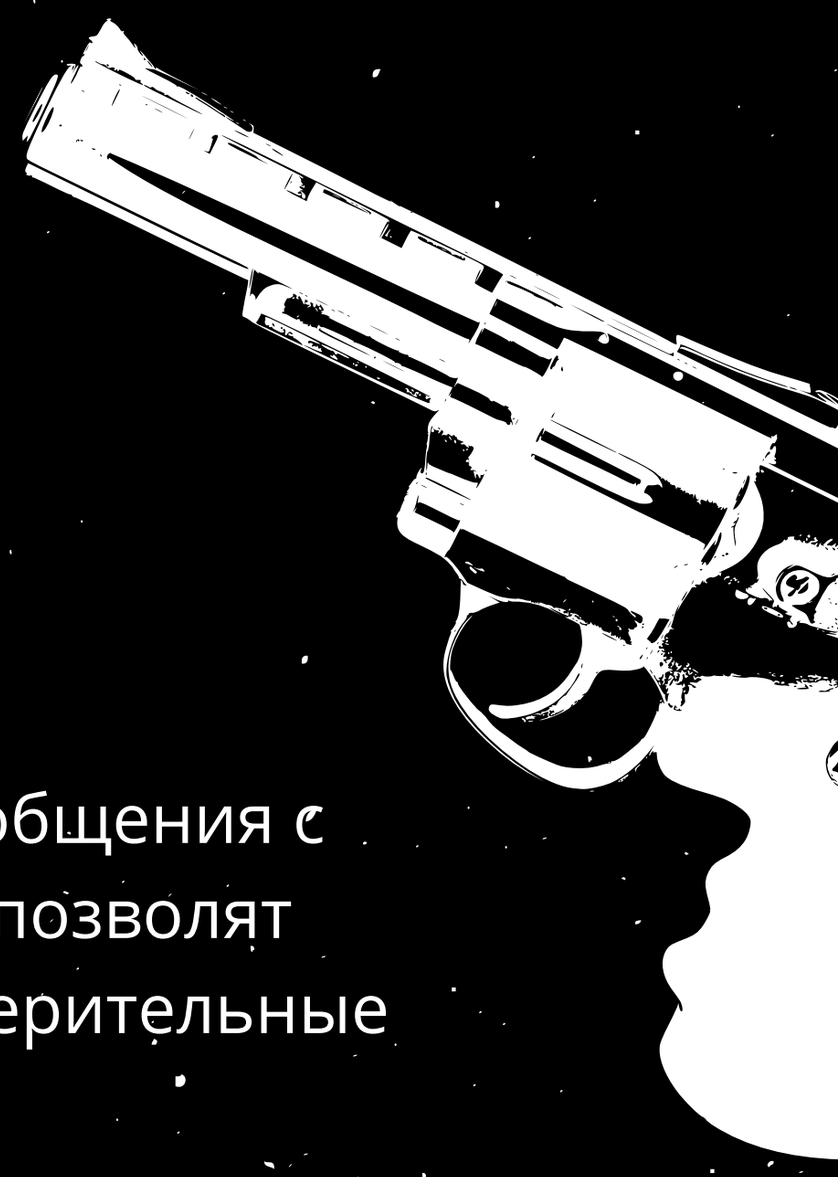
10 СМЕРТЕЛЬНЫХ ОШИБОК ИЗ-ЗА КОТОРЫХ ВЫ НЕ ПОЛУЧИТЕ ДОЛГОСРОЧНОГО КЛИЕНТА

АВТОР - ЕЛЕНА ЧЕРВОНЕЦ

ELENA.CHERVONETS

ЦЕЛЬ ЭТОГО ДОКУМЕНТА:



- Дать фриланс-новичкам основные правила общения с клиентами. Основы деловой этики, которые позволят выстраивать с клиентами долгосрочные доверительные отношения.

- 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 вести переговоры с заказчиками:

- Вы узнаете как организовать работу и общение с клиентом так, чтобы ему хотелось с вами работать годами.

- Вы узнаете алгоритм общения, который гарантирует, что вы будете работать с клиентом долго и ваше общение не ограничится только лишь разовым заказом.

ELENA.CHERVONETS

ОШИБКА №1: НЕ КОРРЕКТНОЕ ПЕРВОЕ ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТОМ:

- Ваш голос и ваша речь определяют то, как вас воспринимает заказчик. У вас должна быть грамотная речь. Никаких эканий, бэканий, слов-паразитов быть не должно. Не используйте в речи:

- ну
- как-бы
- кажется
- типо
- так-то
- ладно
- вроде

- Отвечайте на все вопросы клиента, даже самые глупые. Делайте это подробно и терпеливо. Не звездите "Я эксперт - вам этого знать не нужно". Рассказывайте все детали работы подробно.

- Не говорите "я этого не умею". Вы профессионал – должны уметь всё! Но иногда можно перефразировать – "это не моя специализация".

- Не занижайте уровень экспертности клиента. Никогда не говорите "Вообще-то, так лучше не делать" или "Вы не понимаете", или "Это плохая идея".

- Общайтесь с клиентом ТОЛЬКО в спокойной тихой обстановке, а не на бегу, из магазина или машины. На заднем плане у вас должна быть тишина. Это создает ощущение, что вы на рабочем месте.

ОШИБКА №2: ВЫ НЕ НА СВЯЗИ.

- Будьте всегда на связи. Будьте на связи даже после 6 вечера. Вы можете ответить смс-кой и перенести созвон, но отвечать важно всегда (по крайне мере до 10 вечера). Почему? Когда клиент нанимает удалённого сотрудника, у него повышенный урвень стресса. Ваша задача этот стресс минимизировать. Если вы всегда на связи, вы создаете впечатление, что вы всегда рядом.

- Отвечайте в течении 15 мин. Не оставляйте сообщение клиента без ответа часами. Короткий ответ всегда лучше, чем длительное молчание.

ELENA.CHERVONETS

ОШИБКА №3: ВЫ СТЕСНЯЕТЕСЬ ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ.

- Не стесняйтесь задавать вопросы. То, что вы задаёте много вопросов, не значит, что вы плохой эксперт. Это значит, что вы стараетесь максимально подробно разобраться в бизнесе клиента.

НИКТО НЕ ЗНАЕТ БИЗНЕС КЛИЕНТА ЛУЧШЕ, ЧЕМ ОН САМ!

- Поэтому, задавая много вопросов вы наоборот показываете свою экспертность и желание разобраться во всех вопросах досконально.

- Только совместная с клиентом работа над проектом. Если клиент считает, что может дать вам задачу и исчезнуть, пока вы её не выполните - скажите ему, что это невозможно. Если вы взяли проект и пошли его тихонечко делать - так тоже нельзя. Вы должны постоянно вести диалог с клиентом. Согласовывать свои действия. Спрашивать мнение клиента, показывать ему разные варианты решения задачи. Только так вы выстроите партнёрские отношения, где вам будут максимально доверять.

- Показывайте своё внимательное и педантичное отношение к проекту. Задавайте вопросы по статистике. Задавайте вопросы по сайту. Задавайте вопросы по товарам/услугам клиента. Чем больше вы спрашиваете, тем больше вы разбираетесь в бизнесе клиента, а значит лучше выполните свою задачу.

ОШИБКА №4: ВЫ НЕ ИНИЦИАТИВНЫ.

- Предлагайте свои идеи. Вы - эксперт в своей сфере и можете предложить лучшее решение той или иной задачи. Не выполняйте бездумно ТЗ. Покажите свою заинтересованность и желание выполнить задачу наилучшим образом.

- Подстраивайте свою работу под специфику бизнеса клиента. Например, в контекстной рекламе не стоит каждому клиенту настраивать рекламу однотипно. Для каждого бизнеса нужно разработать свою уникальную рекламную стратегию.

- Выдвигайте гипотезы и проводите тестирование. Предлагайте клиентам пробовать новые инструменты, подходящие для их бизнеса. Не работайте по принципу - настроил и забыл.

- Будьте инициативным. Рассказывайте клиенту о новинках и обсуждайте целесообразность их внедрения в текущем проекте.

- Постоянно показывайте свою заинтересованность в проекте клиента. Самое страшное, что вы можете делать, как фрилансер - это пропадать и появляться только раз в месяц с шаблонным отчётом. В таком случае не ждите долгосрочных контрактов.

ОШИБКА №5: ВЫ НЕ СЛЕДИТЕ ЗА НОВОСТЯМИ.

- Будьте всегда в теме последних изменений и нововведений в своей нише. Держите руку на пульсе. Не стоит думать, что вы что-то выучили один раз и на этом обучение закончилось. Постоянно развивайтесь и совершенствуйте свой навык.
- Подпишитесь на рассылку лидеров мнений в своей нише или лучшие отраслевые издания.
- Посещайте отраслевые семинары, конференции.
- Своевременно вносите обновления в аккаунты своих клиентов.

ОШИБКА №6: ВЫ ПРЕДЛАГАЕТЕ ВОПРОСЫ, А НЕ РЕШЕНИЯ.

- Предлагайте решения, а не вопросы. Если у клиента есть какая-то проблема или задача по проекту, вы, как эксперт, должны помочь ему эту задачу решить. Например, вы видите, что по проекту клиенту требуется настроить сквозную аналитику. Ваша задача не просто сказать "Вам нужно настроить аналитику". Ваша задача подсказать, как это сделать. "Вам нужно настроить аналитику. Если у вас нет исполнителей на примете, можно дать задачу бирже фриланса. Я помогу подготовить ТЗ".

- Не ограничивайтесь знаниями лишь в контекстной рекламе или в таргете, или в дизайне сториз... Постоянно совершенствуйте свой навык для онлайн работы. Изучайте новые направления и смежные направления. В этом случае вы можете предлагать дополнительные услуги и брать дороже за свою работу и в случае, если какое-то направление вдруг станет не актуальным, вы быстро сможете перепрофилироваться.

- Ищите решение поставленных вопросов. За 11 лет практики не было ни одного случая, чтобы я сказала клиенту "я этого не знаю". Если в процессе выполнения проекта появлялась какая-то дополнительная задача или вопрос, я шла в интернет и искала решение. Я не перекладывала ответственность на другого исполнителя или клиента. Занимайте активную жизненную позицию. Прокачивайте свою экспертность. Чем выше ваша экспертность, чем больше задач вы можете решить, тем дороже стоят ваши услуги.

ОШИБКА №7: ВЫ СПЕЦИАЛИСТ УЗКОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ.

- Контекстную рекламу я настроить могу, а аналитику - нет. Таргет я настроить могу, а сбор конверсий - нет. Дизайн для сториз я нарисовать могу, а для поста - нет. Узкая направленность иногда, конечно, хороша. Но всё же лучше, когда вы можете закрыть несколько проблем клиента одним махом. Искать двух исполнителей, чтобы настроить контекст и аналитику отдельно - это трудозатратно и муторно. Проще, когда весь комплекс может выполнить один исполнитель. Станьте этим исполнителем.

- Изучайте аналитику;
- Изучайте юзабилити сайтов;
- Изучайте воронки продаж;
- Изучайте конкурентный анализ;
- Изучайте способы повышения конверсии сайта;
- А еще: аудит звонков, анализ работы отдела продаж, email рассылки, чат-боты и др.
- Изучайте всё, что вам интересно!

ОШИБКА №8: ШАБЛОННАЯ ОТЧЁТНОСТЬ.

- Каждый бизнес уникален. Поэтому для каждого клиента у вас должна быть только индивидуальная отчётность!

- Продумайте какие характеристики важны для данного клиента. И составьте отчёт, отображая данные, актальные именно для этого клиента. Подробно описывайте текстом цифры и выводы. Мало кто из клиентов разбирается в таблицах и графиках, пока им всё подробно не объяснить. Ваша задача - делать понятные отчёты, а не сложные "профессиональные" отчеты.

- В каждом отчёте рассказывайте, что вы сделали и как это повлияло на продажи клиента, «хвалите» себя ежемесячно. Если результаты были хуже предыдущего периода, дайте понятное и веское объяснение почему так произошло.

ELENA.CHERVONETS

ОШИБКА №9: НЕ ПОВЫШАТЬ УРОВЕНЬ ОСВЕДОМЛЁННОСТИ КЛИЕНТА

- Помните, что нанимая удалённого сотрудника, клиент постоянно находится в стрессе. Он вас не видит. Он вас не знает. Он не контролирует, что вы делаете. При этом он доверяет вам какую-то часть своего бизнеса. Чтобы минимизировать этот стресс от найма удалённого сотрудника, вы должны постоянно держать клиента в курсе происходящего.

- Дайте уверенность, что клиент досконально контролирует процесс. Первый месяц после старта работы над проектом, ежедневно пишите, что вы сегодня делали по проекту. Описывайте ход работ. Можно делать это кратко, но важно показать, что вы активно работаете над проектом и серьёзно подходите к делу. Клиент должен чувствовать, что у него всё под контролем.

- Предугадывайте вопросы клиента. Вы - эксперт в своей нише и вы уже знаете типовые вопросы, которые могут задавать вам клиенты. Не ждите, пока клиент их вам задаст. Сами рассказывайте об основных проблемных точках, о том, чего может ожидать клиент от тех или иных работ над проектом. Чем больше информации и статистики вы даёте клиенту, тем более осведомлённым и уверенным он себя чувствует.

  Объясняйте на уровне ELI5 (explain like I'm five) – объясняйте как пятилетнему. Без сложных профессиональных терминов. Простым понятным языком.

ОШИБКА №10: БРАТЬ КОПЕЙКИ ЗА ЛЮБОЙ ЧИХ

- Я уверена, к вам часто обращаются за советом. Или просят подкорректировать какую-то мелкую ерунду. Всё это занимает у вас 5 минут времени. Но я также знаю, что есть такой тип фрилансеров, которые за любую такую 3-минутную мелочь берут деньги.

Надо поменять цвет фона? С вас 100 руб.
Надо изменить размер шрифта? С вас 100 руб.

Поверьте, такая мелочность не сделает вас богаче, но явно покажет, что вы нуждаетесь в деньгах. А крутой эксперт НЕ МОЖЕТ нуждаться в деньгах. Таким поведением вы только отталкиваете от себя потенциальные крупные заказы.

Когда ко мне приходит прошлый клиент с просьбой что-то проверить, я делаю это совершенно бесплатно. Для меня это 5 минут времени. Но после такой услуги, клиент чувствует себя обязанным и он с гораздо большей вероятностью потом ко мне вернётся и даст заказ на 50 000 руб или расскажет обо мне своему партнёру. Что вы выбираете? 100 руб или 50 000 руб?

Конечно, я не призываю вас тонуть в миллионе мелких заданий. Но сделать что-то бесплатно пару раз в месяц вы вполне в состоянии. Это вернётся к вам сторицей. Люди любят, когда им помогают. Так вы работаете на сарафанное радио и на лояльность клиентской базы.

- Делайте бесплатные аудиты и тестовые задания по интересным для вас проектам. Если вам интересен клиент и вам хотелось бы с ним поработать - сделайте для него что-то полезное и бесплатное. Да, вы потратите несколько часов вашего времени, но это может вылиться в крупный контракт. Не счесть сколько раз я таким образом получала контракты на крупные суммы.

ЛЮБИТЕ СВОИХ КЛИЕНТОВ И ЗАБОТЬТЕСЬ О НИХ!

Работайте так, как вы бы хотели, чтобы работали с вами. И тогда ваш успех на фрилансе неминуем. Ведь секрет успешного фриланса - это умение дать максимальную пользу своему клиенту и умение показать свою экспертность. И с этим мануалом у вас теперь проблем с этими пунктами не возникнет.

Ваш фриланс будет успешным, я верю в вас!

Ваш проводник в мир успешного фриланса,
Елена Червонец

ELENA.CHERVONETS