

УРОК 7. ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТОМ



БУДЬ
ЭФФЕКТИВНЫМ
С **KWORK**

Как быть эффективным в общении

Применяйте описанные в этом уроке техники, чтобы увеличить количество положительных отзывов и повторных заказов. Если взять двух хороших фрилансеров, но у одного отличные коммуникации с клиентами, а у другого с этим проблемы, то по статистике Kwork первый будет зарабатывать в разы или на порядок больше, чем второй.

Эффективное общение – это сумма трех слагаемых:

- **Скорость (сложность 1/5).** Все просто: чем быстрее вы отвечаете клиенту, тем лучше.
- **Вежливость (сложность 2/5).** Тоже не проблема. Научитесь «обслуживать» клиента, а не просто делать свою работу, и это поднимет вашу ценность на новую высоту.
- **Профессионализм (сложность 4/5).** А это искусство, которое зависит от интеллекта и опыта. Этому нужно учиться. И мы расскажем, как.

Что дает Скорость + Вежливость + Профессионализм:

1. **Больше хороших отзывов и рост рейтинга.** Даже если заказ выполнен не идеально.
2. **Сглаживает острые углы.** Исключает споры и арбитраж.
3. **Повторные заказы.** Причем в них покупатели готовы платить больше, потому что нашли «своего» исполнителя.

Грамотное общение помогает зарабатывать больше и легче, экономит нервы. Научитесь правильно выстраивать коммуникации с клиентами, чтобы зарабатывать в разы больше, чем раньше.

Скорость

Хороший продавец – быстрый продавец.

1. Старайтесь отвечать клиентам на любые их обращения в течение часа или максимум нескольких часов. Помните, что если вы не отвечаете на запросы новых клиентов в течение 24 часов, это снижает ваш рейтинг ответственности.
2. Установите приложение Kwork на [Андроид](#) и на [iOS](#). Вы будете моментально получать уведомления о важных событиях и сообщениях покупателей. Быстрее узнаете о новых событиях и сообщениях – быстрее ответите и удовлетворите клиента.
3. Если вы не работаете по выходным, установите эту опцию на странице [Мои кворки](#). Тогда ваши кворки будут скрываться на выходные, чтобы покупатели не ждали зря от вас ответа:

Мои кворки

Активные 1 Все 1

Скрывать кворки на выходные ?

Занят Принимаю заказы ?



«Я отвечаю на входящие заказы максимально быстро – в течение 5-10 мин. Потому что в 50% случаев, ответ позднее 30 минут = потеря клиента»

[Artspace, профессиональный диктор](#), выполнил больше 650 заказов на Kwork

Вежливость

Оказывайте клиентам не просто услуги, а сервис. Есть такая бизнес-поговорка: «Человек без улыбки на лице не должен открывать магазин». Улыбка, доброе расположение, уважение – это огромное конкурентное преимущество продавца. Используйте его.

1. **Общайтесь с уважением.** Покажите свое расположение к заказчику.
2. **Демонстрируйте свой интерес к проекту** на протяжении всей работы над заказом. Будьте проактивны – предлагайте идеи по улучшению проекта. Даже если заказчик не примет ваши идеи, такой подход – ваш огромный плюс в глазах покупателя.
3. **Будьте оптимистичны и позитивны.** Выражайте радость, когда что-то идет хорошо, будьте сдержанны, когда получаете плохие новости. Никто не любит нудных отрицательно настроенных людей.

Профессионализм

Профессионализм – это правильное, адекватное поведение в различных ситуациях. Примите и держите в голове две идеи:

- Клиент (почти) всегда прав
- Я должен обслужить клиента по высшему разряду

Если вы будете мыслить таким образом, то станете отличным фрилансером и сможете зарабатывать большие деньги.

Действуйте так:

1. Используйте деловой стиль общения, не допускайте панибратства.
2. Будьте спокойны и сдержанны, когда клиент нервничает. Попытайтесь понять его позицию, встать на его место, предложить вариант, который его устроит.
3. Если клиент недоволен вашей работой, предложите ему возврат средств и разойдитесь с миром. Это убережет ваши нервы и рейтинг. Лучше проиграть бой, но выиграть войну.
4. Пишите емкие полные сообщения, раскрывающие суть вопроса. Не пишите много сообщений по мелочам – это раздражает покупателей и отвлекает частыми уведомлениями.
5. Держите покупателя в курсе работы – показывайте прогресс по заказу, если задание занимает больше двух дней. Достаточно краткого сообщения, что сделано и что планируется, и заказчик чувствует, что он контролирует ситуацию.
6. Соблюдайте принцип: любые капризы за ваши деньги. Если покупатель просит сделать больше, чем описано в вашем кворке – прекрасно! Это ваша возможность больше заработать. Поблагодарите заказчика за доверие и предложите дополнительные опции.

Вы можете сделать это и в процессе заказа: просто нажмите в переписке на ссылку «Предложить опции»:



В работе 19:21

Вы приступили к работе над заказом



Сообщение покупателю

Сдать выполненную работу

+ Предложить опции

Правила работы с отзывами

- Всегда благодарите за отзыв.
- Если вы получили отрицательный отзыв, вежливо ответьте на него. Достойные ответы на негативные отзывы снижают их отрицательный эффект.

Что нельзя обсуждать с клиентом

1. Не предлагайте покупателю совершить сделку за пределами Kwork и не соглашайтесь на такие предложения.
2. Не обменивайтесь контактными данными с покупателем. Исключение: заказ уже создан, и контакты необходимы для его выполнения. Например, email от AdSense или Skype для услуг по консультации. В этом случае заранее укажите в описании кворка или отклике на Бирже, что понадобятся подобные данные.
3. Не обсуждайте с покупателем комиссию Kwork.

Указанные действия запрещены пунктами 4.10 и 4.12 [правил Kwork](#)
Нарушение этих пунктов может привести к заморозке аккаунта.