

# Как выстраивать отношения с клиентом

## Руководство для разработчика

| Николай Миронов  
| **WordCamp Moscow 2018**

# Привет, я Николай!



# **ВАЖЕН ЛИ РЕЗУЛЬТАТ?**

**Для хороших отношений  
с клиентом?**

**В ЧЕМ  
ПРОБЛЕМА?**

**Разработчик и клиент  
видят результат  
по-разному**

```
38 <div class="container-fluid">
39 <article class="content">
40 <h3 class="title" style="margin: 0 0 25px 0;"><?php the_field('welcome-title'); ?></h3>
41 <div class="body">
42 <?php the_field('welcome-text'); ?>
43 </div>
44 <h3 class="title" style="font-size: 18px; margin: 60px 0 25px 0;">
45 <a href="https://area9learning.com/" target="_blank"><?php the_field('welcome-title2'); ?></a>
46 </h3>
47 <div class="body" style="font-style: italic;">
48 <?php the_field('welcome-text2'); ?>
49 </div>
50 </article>
51 </div>
52 </div>
53
54 <div id="about" class="page-section">
55 <div class="container-fluid">
56 <article class="content">
57 <h3 class="title"><?php the_field('menu-about'); ?></h3>
58 <div class="body">
59 <?php the_field('about-text'); ?>
60 </div>
61 <div class="links">
62 <a class="links-item" href="http://area9learning.com"><?php the_field('about-link-name'); ?></a>
63 </div>
64 </article>
65 </div>
66 </div>
67
68 <div id="names" class="page-section">
69 <div class="container-fluid">
70 <article class="content">
71 <h3 class="title"><?php the_field('names-title'); ?></h3>
```

**РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ РАЗРАБОТЧИКА**



## *This is Altus Care*

Imagine having your healthcare provider and your care plan at your fingertips right when you need them - whether you forgot to take your medication, need a reminder on your rehabilitation exercise, or have unexpected pain. You could access answers, personalized follow-up and guidance immediately. You would get concise, effective treatment management and a higher quality of life, all while reducing healthcare costs.

Introducing Altus Care - a precision compliance platform that improves the patient-provider interaction by helping both sides simultaneously.



## *This is Altus Care*

Imagine having your healthcare provider and your care plan at your fingertips right when you need them - whether you forgot to take

# РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ ПРОДЖЕКТ-МЕНЕДЖЕРА



**Кровельные материалы для крыши – фирма УНИКМА**[Монтаж кровли](#) [Утепление под ключ](#) [Каталог с ценами](#) [Расчет](#)[unikma.ru/Всё-для-кровли](http://unikma.ru/Всё-для-кровли)  [реклама](#)

Кровельные материалы, инженерные консультации и проверенные строители в одном месте

Высокое качество · Инженерная поддержка · Подбор материалов · Расчет

Контактная информация · +7 (495) 933-00-44 · пн-пт 8:00-18:00, сб 8:00-16:00

**Кровельные материалы для крыши / grandline.ru**[Фальцевая кровля](#) [Композитная черепица](#) [Комплектующие](#) [Гидроизоляция](#)[grandline.ru/металлочерепица](http://grandline.ru/металлочерепица)  [реклама](#)

Кровельные материалы. Простота монтажа. Более 7500 офисов дилеров. Звоните!

Контактная информация · +7 (495) 712-02-34 · пн-пт 9:00-18:00 · Москва


**Жидкая кровля Блокада – Полиуретановая изоляция**[Видео](#) [Схема проезда](#) [Цена](#) [Сертификаты и испытания](#)[blokada.ru/-производитель](http://blokada.ru/-производитель)  [реклама](#)Однокомпонентная полиуретановая изоляция **кровель**, фундаментов, полов. Работа.

Контактная информация · +7 (985) 727-76-78 · пн-пт 9:00-18:00

м. Теплый Стан · Москва

**Кровельные материалы! В наличии! – В сети МИР КРОВЛИ**[Металлочерепица](#) [Гибкая черепица](#) [Профнастил](#) [Онлупин](#)**Кровельный материал**

1090 предложений

[Яндекс.Маркет](#)  [Реклама](#)

570 Р

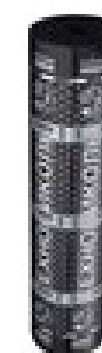
**Материал**  
кровель...  
SM-Доставка

2 Р

**Кровельный**  
Крепеж

Профнастил кровельный ПН, высота 0,55 мм

295 Р

**Профнастил**  
Сталь-Эксперт

1 190 Р

**Материал**  
Технико...  
Бафус

313 Р

**Кровельный**  
держате...  
МЗК-Электро

248 Р

0,4 мм красная 1  
волна  
МАКСИДОМ**РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ КЛИЕНТА**



**Нужно научиться **сделывать**  
в мире клиента**

**Для этого хорошо бы понимать  
какой именно результат  
от вас ждут**



**ДОГОВАРИВАЙТЕСЬ НА БЕРЕГУ**

# **Узнайте больше о задаче**

- 1. Какую проблему клиент хочет решить?**
- 2. Будет ли ваше решение самым лучшим?**
- 3. Как будут оценивать результат?**
- 4. Цена ошибки?**
- 5. Ожидания / амбиции клиента?**

# **Оцените риски**

- 1. У клиента есть готовый дизайн**
- 2. Контент подготовлен и структурирован**
- 3. Описан / понятен функционал**
- 4. Есть дедлайн**

# Определите цену

Стоимость вашей работы – это сумма, при которой вам комфортно взяться за предложенный проект

*Т.е. субъективный фактор основанный на вашем опыте и умении продавать*



# Формализуйте задачу

1. Составляйте ТЗ для любых проектов
2. Пишите кратко и человеческим языком
3. Укажите все ф. блоки, их полезное действие
4. Пропишите что **НЕ БУДЕТ** входить в работу
5. Утвердите с клиентом список из п.4

1. Система управления сайтом
2. Язык сайта / мультиязычность
3. Мобильная версия / адаптивность
4. Поддержка старых браузеров
5. Печатная версия
6. SEO, инструменты веб-мастера, счетчики и т.д.
7. Подготовка контента / наполнение сайта
8. Формат передачи сайта клиенту
9. Интеграции: подписки, чаты, обратные звонки
10. Пропишите как будете оценивать результат



**ТЫ МОЖЕШЬ ПРОПУСТИТЬ  
ДЕДЛАЙН** ВСЕГО НА ЧАС,

**НО КАКОЙ В ЭТОМ ТОЛК  
ЕСЛИ ТВОЙ КЛИЕНТ  
ПЛАЧЕТ?**



**Без контроля проекты  
растягиваются во времени**

**Всегда будут появляться замечания,  
неучтенные моменты и новые «хотелки»**

# **«Прибить гусеницу»**

Разделите проект на этапы с обязательными чек-поинтами, которые будут играть роль гвоздей.

## **Свойства гвоздей**

1. Конкретность
2. Несдвигаемость
3. Многоуровневость
4. Ритмичность



# **Работайте с клиентом, не только проектом**

- 1. Вовлекайте клиента в процесс**
- 2. Показывайте прогресс каждую неделю**
- 3. Рассказывайте что делаете и что будете делать**
- 4. Дайте доступ к наполнению контентом**
- 5. Правильно обрабатывайте замечания**
- 6. Обращайте внимание на детали**

Нельзя просто сказать «Кофе с молоком» и всё. Это бдует, латте?  
Может кортадо? Зерна из Суматры или Гватемалы? А молоко!  
Соевое? Миндальное? Подскажите хоть хоть что-нибудь!



Иллюстрация с wimo.com

**КАК ОБЩАТЬСЯ С КЛИЕНТАМИ**

# **Общение**

- 1. Звоните, а не посылайте письма**
- 2. Будьте на связи. Перезванивайте или пишите**
- 3. Не грузите терминами**
- 4. Возьмите паузу если вы на эмоциях**
- 5. Записывайте**

# **Доверие**

- 1. Выполняйте обещания**
- 2. Соблюдайте сроки**
- 3. Сообщайте о проблемах сразу**
- 4. Признавайте свои ошибки**
- 5. Будьте честными**

# **Ожидания**

**Самый лучший способ завоевать клиента –  
дать больше, чем он ожидает**

- 1. Анимация**
- 2. Удобное Администрирование**
- 3. Фишки / Ок, мы все-таки реализуем эту фичу**



## уникальный технологичный фитнес-браслет raketa touch







## Чжан Дунцзе (Антон), 49 лет

[редактировать врача](#)

Врач китайской медицины, рефлексотерапевт.  
Опыт работы 26 лет.

### Резюме

Закончил Медицинский государственный университет провинции Шаньдун. После обучения проработал в больнице города Цзиньжоу. Очень опытный иглорефлексотерапевт, диагност.

В России живет и работает уже более 8 лет. Доктор Чжан специализируется на лечении заболеваний внутренних органов. Успешно лечит большинство «неизлечимых» хронических заболеваний.

### Специализация

#### Хронические заболевания внутренних органов:

- хронический гастрит
- хронический панкреатит
- хронический холецистит
- анемия
- вегето-сосудистая дистония
- хронический пиелонефрит и цистит
- бесплодие
- гипертония
- гинекологические заболевания

#### Заболевания опорно-двигательной системы:

- боли при грыжах и протрузиях позвоночника
- остеохондроз
- артрит и артроз
- бурсит
- снижение подвижности суставов
- воспаление седалищного нерва

### Методы лечения

- рефлексотерапия
- лечебный точечный массаж
- физиотерапия с травами
- траволечение



## Мао Гуэйнин, 32 года

[редактировать врача](#)

Врач китайской медицины, рефлексотерапевт.

### Резюме

Окончил Шаньдунский университет традиционной китайской медицины акупунктуры и массажа. Обладает высшей национальной квалификацией врачей традиционной китайской медицины.

Является учеником известного в Китае врача Вэнь Маомэнь. А также всеми нами любимого доктора Сюя.

Доктор Мао владеет рефлексотерапией, методом игла-нож, траволечением. Специализируется на лечении последствий инсульта, паралича, болезней сердца, легких, болезней печени и желчного пузыря, заболеваний почек гинекологических заболеваний, заболеваниях. А также все виды болезней суставов, позвоночника.

### Специализация

#### Заболевания опорно-двигательной системы:

- головные боли
- боли в спине и шее
- боли при грыжах и протрузиях позвоночника
- остеохондроз
- смещение позвонков
- защемление нервов
- снижение подвижности суставов

#### Хронические заболевания внутренних органов:

- гинекологические заболевания
- нарушение обмена веществ, лишний вес
- хронический гастрит
- заболевания печени и желчного пузыря
- гипертония

### Методы лечения

- мануальная терапия
- рефлексотерапия
- лечебный точечный массаж

## Врачи

Постоянная ссылка: <https://stop-m.ru/doctors/> [Изменить](#)

### Шаблон страницы Врачи

#### Все врачи

	Доктор	Расположение
1	Чжан Дунцзе	слева
2	Мао Гуэйнин	справа
3	Чэнь Мань	слева
4	Ван Мэйли	справа
5	Александра Абылхатова	слева

[Добавить](#)

### Врач

Русское имя	Возраст
Антон	49 лет

### Подпись

Врач китайской медицины, рефлексотерапевт. <br>Опыт работы 26 лет.

### Специализация

Хронические заболевания внутренних органов:

### Специализация

Заболевания опорно-двигательной системы:

### Методы лечения

Если ниже написать "Специализация", то первые две колонки выводятся не будут

Методы лечения

### Специализации-1

	заболевание
1	хронический гастрит
2	хронический панкреатит
3	хронический холецистит
4	анемия
5	Вегето-сосудистая дистония
6	хронический пиелонефрит и цистит
7	Бесплодие
8	Гипертония
9	Гинекологические заболеваний

[Добавить](#)

### Специализации-2

	заболевание
1	Боли при грыжах и протрузиях позвоночника
2	Остеохондроз
3	Артрит и артроз
4	Бурсит
5	Снижение подвижности суставов
6	Воспаление седалищного нерва

[Добавить](#)

### Методы

	заболевание
1	рефлексотерапия
2	лечебный точечный массаж
3	физиотерапия с травами
4	траволечение

[Добавить](#)



# AUTHORIZED TRAINING CENTERS

[USA West](#) [USA Midwest](#) [USA Southwest](#) [USA Mid-Atlantic](#) [USA Southeast](#) [USA Northeast](#) [Western Canada](#) [Europe](#) [Northeast Asia](#) [Middle East/North Africa](#) [Latin America](#)

## USA West

Name	Contact Information	Local Course Director	Region
Cowley County Community College	1406 E. 8th Winfield, KS 67156 620-229-5985 <a href="#">Visit website</a>	<a href="#">Chris Cannon</a>	USA West
Laramie County Community College	1400 East College Drive TC 109 Cheyenne, WY 82001 307-778-1149 <a href="#">Visit website</a>	<a href="#">Charles Retz</a>	USA West

## USA Midwest

[Back to Top](#)

Name	Contact Information	Local Course Director	Region
Airway Authority Education	6154 Wheatlands Avenue Scotts, MI 49088 269-329-2040 <a href="#">Visit website</a>	<a href="#">Kevin Franklin</a>	USA Midwest

# **Резюме**

- 1. Создавайте результат в мире клиента**
- 2. Договаривайтесь на берегу**
- 3. Прибейте гусеницу проекта**
- 4. Работайте с клиентом в процессе**
- 5. Превышайте ожидания**

**СПАСИБО!**



# Ссылки на источники



## Джим Кэмп

Сначала скажите “НЕТ”. Секреты профессиональных переговорщиков

<https://www.ozon.ru/context/detail/id/5593847/>



## Steve Zehngut

Видео выступлений Стива Зингата на конференциях WordCamp в США

<https://wordpress.tv/?s=Steve+Zehngut>

Перевод выступления

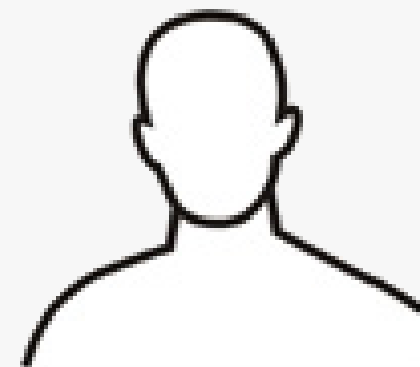
<https://vk.com/wpmeetup>



## Николай Товеровский

Что значит сделать (пост в жж)

<https://ksoftware.livejournal.com/202173.html>



## Николай Товеровский

Гвозди в гусенице

<http://fff.works/blog/all/caterpillar-nails/>