

Правила переписки

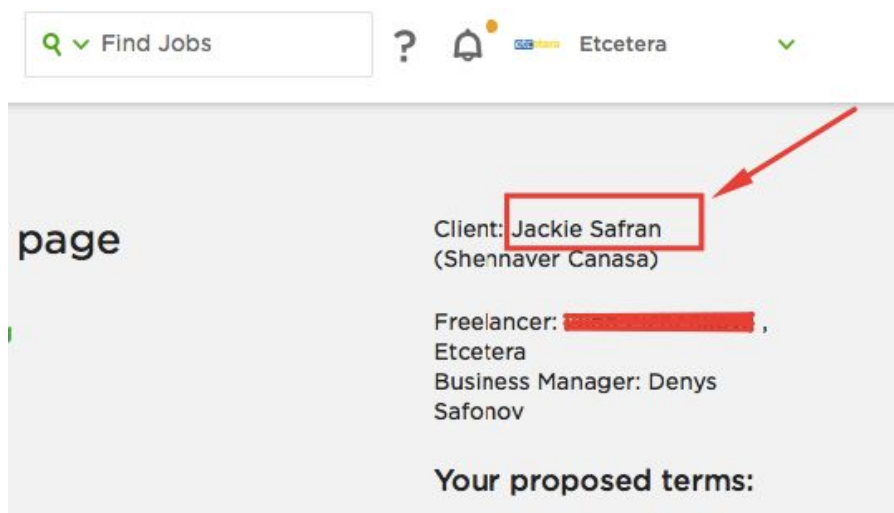
Тут мы собрали краткие рекомендации для фрилансеров о наиболее часто встречающихся ошибках или непонятных моментах встречающихся во время переписки с клиентами.

Первый контакт

(ответ на инвайт и иже с ними)

1. Важно обращаться по имени

Имя клиента видно в инвайте (правый верхний угол):



Если на интервью зовет Upwork Talent Specialist следует ограничиться Hello!
Но потом станет видно, как зовут клиента и НУЖНО обращаться к нему по ИМЕНИ.

2. Пользуйся шаблоном, но не забудь его менять

Мы подготовили массу удобных фраз в шаблонах Cover Letter. Достаточно просто быстро подобрать из этих фраз хорошую “заготовку” ответа. Но к сожалению мы не можем предугадать все на свете. Какие-то предложение нужно чуть изменить. Какие-то фразы из абзаца лишние. Какие-то акценты можно сместить. Смотри в job description и копируй слова-обороты отуда – клиент решит, что вы говорите на одном языке. Не забывай, что наши шаблоны – только заготовка, а не готовый продукт.

3. НЕ забывай про 2-3 примера релевантных работ. Исключение, если до этого их отправлял менеджер

Важно: это не должна быть просто ссылка на портфолио, люди ленивы, они не будут смотреть все работы. Сначала 2-3 релевантные работы, потом – ссылка на все портфолио. Идеально, если еще сказать пару слов почему вы показываете именно этот пример.

Похожие, релевантные работы могут быть по:

- задаче,
- направлению бизнеса клиента
- дизайн-решения

4. Задавать вопросы ВАЖНО!

Это показывает заинтересованность, то что вы прочитали описание работы и качественно выделяет на фоне тех, кто их не задает. Не знаешь, что спросить? Представь, что в ответ на твое сообщение Клиент пишет «Приступайте я буду ждать результат через час!». И с чего начать уже знаешь? В шаблонах, есть достаточно большая база вопросов. Всегда можно выбрать наиболее подходящий и немного отредактировать.

Потом во время интервью выясняй все до последнего, пока не поймешь, что знаешь, что делать.

5. Пиши ответ быстро.

Коллеги фрилансеры не спят. Лучше всего написать ответ в течение часа-двух. Часов через 10 клиент уже может определиться с кандидатом из числа более оперативных коллег, даже если он его еще не нанял, и ты просто потратишь свое время зря.

Общие рекомендации

1. Не стоит злоупотреблять знаками препинания

Восклицательный знак (кроме приветствия), троеточие — плохой тон деловой переписки. Допустимы: точка «.», запятые «,», точка с запятой «;», двоеточие «:», знак вопроса «?». *(Исключение возможно, если отношения с клиентом перешли на дружеский уровень и поздравляешь с праздником или когда поздравляешь клиента с успехами.)*

2. Не строй длинные предложения. Их тяжело понимать

В английском вообще очень мало случаев, когда нужно много знаков препинания (кроме случаев перечисления чего-то). Они очень мало используют сложно-сочиненные, сложно-подчиненные и прочие обороты. Поэтому, если у тебя вышло больше 2х знаков препинания в предложении(и нету чего-то типа перечисления или оборота, после которого обязательно их ставить) – подумай, скорее всего ты перестарался, пытаясь запихнуть все сразу в одно предложение, и клиент тебя просто может не понять.

3. Не забывай про вежливые слова.

Всегда проверяй письмо на их наличие (Thank you, Could you please.....?, Tell me please....., Please provide/share with me, It will be great if.....). Если ты написал 2 предложения подряд без использования выше слов – скорее всего ты что-то делаешь не так.

4. Смайлики - переходите на них, только в ответ на смайлики со стороны клиента.

Будьте аккуратны. Все таки это деловая переписка.

5. Пользуйся шаблоном (торги, закрыть контракт, попросить поменять оценку и т.д.)

Не придумывай, то что написано много раз до тебя. Достаточное количество фраз, вопросов, оборотов уже существуют в шаблонах. Если нужна помощь с уникальной формулировкой, переводом и прочим – обращайся к менеджеру.

http://wiki.etcetera.kiev.ua/doku.php?id=main:freelancer_templates

6. Проверяй догадки и НЕ строй домыслы

Если кажется, что стало ясно, но уверенности нет – переспроси.

(If I understand you correctly....., Am I right that....?)

7. Если Клиент не знает чего хочет или не может объяснить

В этом случае помогут

- **референсы и объяснения** – собери несколько вариантов релевантных и объясни чем они отличаются.
- **тестовые задания** – предложение кратковременно сотрудничества, чтобы понять на одной ли вы волне с Клиентом

8. Дедлайн.

Если Клиент не заявил дедлайн на выполнение работы, и его озвучиваешь ты, всегда спрашивай, устраивает ли этот дедлайн клиента. (Does it fit you?). Нельзя человека, который хочет оплатить твою работу, ставить перед фактом и не спросить «устроит ли это его»

9. Тайминги больших проектов лучше разбивать на краткосрочные.

У Клиента не всегда достаточно знаний, чтобы оценить сколько та или иная задача занимает времени. Так поделитесь с ним этим тайным знанием: разбей проект на этапы (драфты, вайрфреймы, прототипы, и пр) и озвучь часы или дни для каждого из них.

Это касается и бюджета! Человек может просто не понимать что и сколько занимает часов/дней. Чем более понятно и детально ты ему опишешь из каких частей будет состоять работа тем проще ему будет понять, за что он платит деньги и тем меньше он будет торговаться (фокус :).

10. Время коммуникации или когда отправишь результата ВСЕГДА указывай согласно таймзоне Клиента.

11. Проверяй, что ты собираешься отправить клиенту.

Если ты уверен в своем английском, то Grammarly достаточно. Если не уверен или пишешь с Гугл транслейтом, то после изменений Grammarly, сунь снова в Гугл транслейт и переведи обратно с английского – и если тебя ничего не смутило, то можно отсылать. Если перевод выглядит криво -- скорее всего изначально Гугл транслейт не смог угадать какие слова ты пропустил или контекст и надо что-то изменить.

- 12. Отвечать следует туда, где было последнее обсуждения задачи. Но дублировать в чат Upwork важные договоренности. Особенно по Fixed Price контрактам (они самые слабозащищенные по части объема и факта оплаты).**