

ИСТОРИЯ ЛЮБВИ И НЕНАВИСТИ

Как удерживать заказчика
на протяжении 15 лет



я - Андрей Березин
владелец и директор Zenpex

Занимаюсь разработкой ПО с 1999 г.



Вернемся к нашей истории

7 эпизодов

Вопросы:

- Что делать, когда заказчик бьётся в истерике?
- Как укрепить доверие клиента в спорных ситуациях?
- Как остаться партнерами, когда проект провалился?
- Как строить отношения, если срок проекта конечен?
- Как в сложных переговорах найти формулу взаимодействия?

Акт 1. Знакомство

- Холодное письмо американцу.
- Ответный запрос запилить сайт.
- Сбор коллектива и старт работ.

Акт 2. Взлом

Ситуация:

Через несколько месяцев после начала работ - истерика "вы меня взломали". Мы заткнули дыру, успокоили клиента.

Результат:

Усиление доверия. Продолжение совместной работы.

Урок:

«Мужское» поведение в критической ситуации:
решайте проблему клиента + успокаивайте его.

В критической ситуации 2 проблемы:

- техническая;
- психологическая.

Поэтому правильная тактика:

Напрягайтесь сами + успокаивайте клиента.

Неправильные тактики:

- вести себя пассивно, искать виноватых на стороне;
- “грузить” клиента своими внутренними сложностями.

Исключение:

Немного делиться личным, когда отношения окрепли – это усиливает эмоциональный контакт.



Акт 3. Смена тимлида

Ситуация:

Новый программист в команде. Конфронтация с клиентом.

Действие на свой страх и риск с учетом интересов обеих сторон.

Результат:

Отсутствие проблем при уходе тимлида из команды.

Удержание ценного сотрудника, который до сих пор успешно работает.

Урок:

Имейте свое мнение и отстаивайте его. Будьте «твердым».

*Клиент оценит такое поведение, если он адекватен
(а если неадекватен – зачем он вам?)*



Акт 4. Фейл

Ситуация:

Новый проект от клиента. Прогиб под него.
Провал проекта.

Результат:

Подрыв доверия.
Продолжение работы в рамках прежних объемов.

Уроки:

- Доверие сложно заработать, но легко потерять.
- Проводите работу над ошибками. Улучшайте, что можете.

Акт 5. Камбэк

Ситуация:

Вторая попытка расширения сотрудничества по инициативе клиента.

Результат:

В этот раз получилось! Клиент доволен. Похвалил нас.

Урок:

Не сдавайтесь, играйте в долгую:

- продолжайте пилить гири – они могут оказаться золотыми;
- инвестируйте в вашу репутацию.

Акт 6. Ссора



Ситуация:

Шон пришел ко мне с дополнительной работой. Я был в ней не заинтересован, поэтому отказал. Клиент эмоционально «взорвался». Пришлось приложить огромные усилия, чтобы избежать «развода».

Результат:

Отношения спасены! Взаимная любовь и доверие стали крепче.

Уроки:

- Принимайте кризисы как неизбежное, не паникуйте, используйте их для укрепления отношений.
- Договаривайтесь до последнего!
- Извиняйтесь, если виноваты. *Но не унижайтесь!*

Акт 7 и последний. Еще камбэк



Ситуация:

Очередной субподрядчик клиента, выполняющий для него небольшую работу, перестал его устраивать. Работа пока не приносит много денег, но очень похожа на очередной задел на будущее.

Продолжение следует...



Резюме

1. Что делать, когда заказчик бьётся в истерике?

Напрягайтесь сами + успокаивайте клиента.

2. Как укрепить доверие клиента в спорных ситуациях?

Имейте свое мнение и отстаивайте его. Будьте твердым, чтобы клиент мог на вас опереться.

3. Как остаться партнёрами, когда проект провалился?

Извлекайте уроки из своих ошибок. Не нойте, не жалуйтесь, ищите источник своих проблем вовне. Займитесь собой – улучшайте то, что в ваших силах.

4. Как строить отношения с клиентом, если срок проекта конечен?

Невозможно угадать, будет продолжение у проекта или нет. Поэтому лично я в любом проекте изначально выстраиваю отношения с прицелом на будущее.

5. Как в сложных переговорах найти формулу взаимодействия?

Договаривайтесь до последнего! Постарайтесь разрешить кризисную ситуацию с пользой для вас – имейте намерение укрепить отношения, а не разрушить их.

Как удерживать заказчика на протяжении 15 лет?

Уважение + самоуважение:

- Уважайте партнера и уважайте себя – это основа любых отношений.
- Уважение клиента – осознание его потребностей, как деловых, так и психологических.
- Самоуважение – делает ли клиент ответные шаги?
Если нет, скорее всего долгосрочные отношения с ним построить не получится.

Те же принципы применимы:

- В отношениях внутри команды.
- Со смежниками и партнерами и т.д.

ZENNEX



Благодарю
за внимание!

+7-913-888-5101
andrew@zennex.ru
Skype andrew.zennex