

2. Взаимодействие с клиентами, прием оплаты от них, готовые ответы на вопросы



Итак, мы остановились на 4 варианте создания бизнеса.

Теперь нужно во всех нюансах рассмотреть алгоритм работы этого варианта.

1. Находите клиента (или он находит вас и связывается с вами, оставляя свою заявку на услугу). Общаетесь и рассказываете ему об особенностях 3D фигурок, как происходит процесс заказа и оплаты (об этом позже в данном блоке).

2. Если клиент соглашается на заказ, то высылает вам несколько качественных **цифровых фотографий онлайн**, а также свои пожелания в оформлении фигурки.

3. Вы передаете эти фотографии **вместе с пожеланиями клиента** по электронной почте компании, изготавливающей фигурки.

4. Художники этой компании бесплатно рисуют **исходный проект** (эскиз в 3D формате) и показывают его через несколько дней вам. Это нужно для того, чтобы согласовать оформление и допустить макет к печати.

Вы соответственно показываете макет своему клиенту. Если он одобрил оформление, то будущую фигурку передают непосредственно на печать. Если хочет что-то изменить, то сообщает вам, вы – художнику из компании, и там корректируют до тех пор, клиенту не понравится.

5. Как только клиента все устроило, вы **принимаете от него оплату** за работу. Сколько именно будет стоить фигура, вам скажет компания. Эту цену + свою наценку вы называете клиенту, даете ему реквизиты для оплаты и ждете, когда он произведет платеж.

6. После поступления от клиента денег вы сами **переводите нужную сумму** (за минусом маржи) компании.

7. Компания принимается за печать и через день фигурка будет готова. Далее вы узнаете у клиента адрес доставки, сообщаете компании, и она высылает ему **посылку наложенным платежом**. Стоимость доставки оплачивается клиентом отдельно непосредственно сервису доставки на почте.

Вот и все. На самом деле, это только кажется, будто алгоритм громоздкий. В действительности, когда Вы освоите, то поймете, что все очень просто.

Общаться долго с клиентами и компанией, а также уточнять все нюансы до самых мелочей не приходится. Из практики, среднее количество касаний (переписок с клиентом по почте или общений по телефону) – 5-7 раз. Если касаний больше, то в основном из-за того, что приходится объяснять клиенту, как оплачивать услугу.

Столько же касаний соответственно делается и с компанией-изготовителем.

Также из практики 75% клиентов довольны уже первым же макетом, которые показывают художники компании. И лишь оставшиеся 25% просят что-то подкорректировать, а при следующем показе также остаются довольными, поскольку художники рисуют реально профессионально и качественно.

Самый большой плюс этого алгоритма заключается в том, что мы **не вынуждаем** клиента делать 50 или 100% предоплаты за кота в мешке. Мы не требуем от них денег, пока они не увидят реальный макет фигурки.

Таким образом, они сразу видят и то, что работа действительно идет полным ходом и что вы не исчезнете с их деньгами.

Благодаря тому, что компания, которую я вам порекомендую в следующем блоке, позволяет работать именно по такому сценарию и благодаря тому, что ее художники терпеливо готовы корректировать все недочеты на макете, вы легко сможете удерживать клиентов и развеивать их сомнения.

Как принимать оплату от клиентов?

Обычно я и мои ученики принимают оплату через электронный кошелек Яндекс-Деньги или Киви. Их очень удобно пополнять через различные терминалы или почту.

Также у меня имеется кошелек Пейпал, но заводить его на первых порах вам не обязательно: просто у меня уже масштабирована деятельность, и я работаю еще и с клиентами, живущими за границей. А им проще оплачивать именно на Пейпал.

Через эти же электронные кошельки вы сможете оплатить услуги и самой компании. Это очень удобно, так как не придется лишний раз ничего выводить, чтобы где-то отдельно заплатить.

Вы также должны будете уведомить клиента, что доставка самой фигурки по почте в упаковке будет произведена наложенным платежом и что эта услуга оплачивается отдельно на самой почте не вам, а сервису доставки.

Обычно по территории РФ посылки доставляет служба **Express.ru**. Ее услуги стоят в среднем 200-500. То есть, это те деньги, которые должен будет отдельно заплатить клиент в зависимости от региона, в котором он проживает.

Как общаться с клиентами?

1 касание:

Клиент отправляет вам письмо, когда узнает о вашей услуге через группу ВК или сайт. Обычно первое письмо – это уточнение вопросов про внешний вид и оформление фигурки, стоимость с учетом доставки, процесс оплаты и сотрудничества.

Вы отвечаете ему на эти вопросы, подробно рассказывая об услуге (либо по почте, либо по телефону).

2 касание:

Клиент, получив от вас ответы, принимает решение оставлять заявку на заказ или нет. Если он не оставляет, вы можете написать ему еще одно письмо или позвонить, чтобы узнать его мнение и попытаться склонить его к нужному вам решению.

Если клиент соглашается сразу, то дальше вы просите у него фотографии и пожелания в оформлении в письменном виде и в соответствии с алгоритмом пересылаете все эти данные на адрес компании, с которой вы будете общаться от имени клиента.

3 касание:

Следующее письмо или звонок состоится тогда, когда художник пришлет вам макет. Этот макет вы направляете по электронной почте клиенту, чтобы узнать, нужно ли что-то корректировать на этом этапе.

Если нужно, то просите уточнить в письменном виде, что именно изменить и высылаете его письмо художнику. Он правит макет, и все повторяется снова до тех пор, пока клиент не будет удовлетворен оформлением.

Когда клиента все устроит, вы принимаете от него оплату и соглашаетесь на печать.

4 касание:

Вы связываетесь с клиентом, чтобы сообщить, что 3D фигурка готова, и просите назвать адрес доставки, напоминая о том, что ему отдельно нужно будет ее оплатить на почте. Передаете адрес компании, и она упаковывает и отправляет посылку.

Вам будет выслан номер слежения за отправкой посылки на сайте сервиса доставки, который вы передаете клиенту. Все остальное – уже не ваша забота.

5 касание:

Когда клиент получает посылку, просите его оставить отзыв, который вы потом разместите на сайт или в группу ВК, а также просите его порекомендовать вашу услугу своим друзьям для вирусного маркетинга.

Частые вопросы от клиентов и ответы на них.

1. Интересует печать 3D фигурки. Можно узнать подробнее? (общий вопрос, объединяющий все остальные).

Здравствуйте.

Мы предлагаем Вашему вниманию 3D фигурки, изготовленные методом 3d печати по Вашим фотографиям, эскизам, чертежам или 3D моделям. 3d фигурки печатаются из пластика на современном оборудовании для трехмерного прототипирования.

3D фигурки являются оригинальным подарком на день рождения или новый год как для успешного бизнесмена, так и для студента, увлекающегося компьютерными играм.

Современные 3D принтеры могут напечатать портретные 3D фигурки людей, обладающие полным портретным сходством, 3d фигурки персонажей компьютерных игр и фильмов, а также фигурки и статуэтки собак, кошек и любых других домашних животных.

Стоимость работы зависит от размера заказываемой Вами фигурки и дополнительных примочек (аксессуаров, поз и т.д.). На сегодняшний день производятся фигурки следующих размеров:

Портретная фигурка по фотографии высотой 12 см стоит 7990 руб.

Портретная фигурка по фотографии высотой 15 см стоит 9990 руб.

Портретная фигурка по фотографии высотой 17 см стоит 11990 руб.

За дополнительные аксессуары к фигуркам может взиматься отдельная плата в зависимости от сложности изделия.

Оплату принимаем по факту согласования с Вами 3D-макета, который после оплаты будет напечатан на принтере. Оплата принимается любым удобным для Вас способом, предпочтительней на электронные кошельки Яндекс-Деньги или Киви.

Мы выставим Вам счет, Вы просто оплатите его через любой терминал.

Сроки изготовления фигурки на заказ в каждом случае индивидуальны, но в среднем составляют не более 10 рабочих дней с момента согласования макета. Еще несколько дней осуществляется доставка наложенным платежом.

Она оплачивается на почте по Вашему месту жительства по факту получения посылки. Стоимость доставки в среднем 200-500 рублей в зависимости от региона Вашего проживания. Длительность доставки обычно не более 10 дней.

Теперь более конкретные вопросы и ответы.

2. Как создается 3D фигурка?

3D фигурки изготавливаются методом 3d печати по Вашим фотографиям, эскизам, чертежам или 3D моделям. 3d фигурки печатаются из пластика на современном оборудовании для трехмерного прототипирования.

3. Какие требования к фотографиям?

Для того чтобы изготовленная фигурка была максимально похожа на оригинал, нам совершенно необходимо, чтобы фотографии, по которым наши 3D-художники будут строить модели ваших фигурок, удовлетворяли ряду требований.

Самое общее условие — фотографии должны быть достаточно качественными, четкими, сделанными при хорошем освещении. Фотографии, сделанные на 0,3-мегапиксельную камеру вашего мобильного или веб-камеру ноутбука точно не подойдут.

Нам понадобится как минимум 2 ваших фотографии: голова анфас и в профиль. Можете прислать еще пару-тройку фото головы в разных ракурсах, нашим художникам они только помогут. Для свадебных фигурок требуются фото лица анфас и в профиль. Для фигурки по фото, кроме портретных фотографий лица, понадобится фотография позы, которая будет воплощена в пластике.

Фото анфас

Самое важное для нас фото. Должно выглядеть как фото на документы: голова строго прямо, не задрана вверх и не опущена вниз, объектив — на уровне глаз, выражение лица спокойное, нейтральное, БЕЗ УЛЫБКИ (фото с вашей очаровательной улыбкой можете приложить отдельно).

Человек не должен находиться слишком близко к объективу, иначе лицо получится с искажениями (особенно это касается мобильных), и не должен быть слишком далеко, иначе не будут видны детали, нормальное расстояние — 1,5–2 метра. Вертикальное разрешение фотографии должно быть не меньше 700 пикселей, высота головы на фото — не менее 300 пикселей. Лицо должно быть хорошо и равномерно освещено, на нем не должно быть резких теней, волосы, по возможности, должны быть убраны назад, очки должны быть сняты.

Это идеальный вариант. Наши 3D-художники будут работать с теми фотографиями, которые вы пришлете, но чем ближе качество фотографий к идеалу, тем более похожими получатся Ваши фигурки!

Фото в профиль

Должно быть сделано строго сбоку (не в 3/4), в остальных требования практически те же, как и для фото анфас, но возможны некоторые отклонения от них.

Фотография позы

К фотографиям позы каких-то особых требований нет. Фотография должна отображать позу, в которой будет стоять фигурка, и должна опираться хотя бы на 1 точку.

4. Сколько стоит 3D фигурка?

Стоимость работы зависит от размера заказываемой Вами фигурки и дополнительных примочек (аксессуаров, поз и т.д.). На сегодняшний день производятся фигурки следующих размеров:

Портретная фигурка по фотографии высотой 12 см стоит 7990 руб.

Портретная фигурка по фотографии высотой 15 см стоит 9990 руб.

Портретная фигурка по фотографии высотой 17 см стоит 11990 руб.

За дополнительные аксессуары к фигуркам может взиматься отдельная плата в зависимости от сложности изделия.

Также отдельно оплачивается доставка фигурки. Она оплачивается на почте по Вашему месту жительства по факту получения посылки. Стоимость доставки в среднем 200-500 рублей в зависимости от региона Вашего проживания. Длительность доставки обычно не более 10 дней.

5. Как долго делается и доставляется фигурка?

Сроки изготовления фигурки на заказ в каждом случае индивидуальны, но в среднем составляют не более 10 рабочих дней с момента согласования макета. Еще несколько дней осуществляется доставка наложенным платежом. Суммарный срок может достигать 2 недель.

Доставка заказанных товаров осуществляется курьерской службой EXPRESS.RU по всей территории Российской Федерации. Сроки и стоимость доставки заказа до Вашего города можно рассчитать на сайте курьерской службы www.express.ru.

Для тех регионов, в которых не работает EXPRESS.RU доставка осуществляется с помощью EMS Russian Post. Примерную стоимость и сроки доставки можно посчитать на калькуляторе расчета доставки на сайте EMS.

6. Как оплачивается фигурка?

Оплату мы принимаем только по факту согласования с Вами 3D-макета, который после оплаты будет напечатан на принтере. Оплата принимается любым удобным для Вас способом, предпочтительней на электронные кошельки Яндекс-Деньги или Киви. Мы выставим Вам счет, Вы просто оплатите его через любой терминал.

7. Какие гарантии? Что, если мне не понравится фигурка?

Именно поэтому Вы платите только по факту согласования всех деталей макета с художником. Мы будем дорабатывать фигурку до тех пор, пока Вы не будете удовлетворены ее оформлением. Только после этого Вы оплачиваете услугу. Мы давно работаем на рынке 3D печати, и у нас есть много постоянных клиентов и репутация, которую мы не хотим портить.

В общем-то, это наиболее популярные вопросы, которые будут задавать Вам. Просто берите эти шаблоны ответов и не тратьте свое время на объяснение одних и тех же вещей.

В следующем блоке мы подробнее рассмотрим процесс взаимодействия с компанией-изготовителем и установим цены на услуги.