КАК РАБОТАТЬ С АМЕРИКАНСКИМ КЛИЕНТОМ?

ВВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1. ПОЛУЧИТЕ ИНФОРМАЦИЮ

Включает в себя данные о клиенте, его контакты, список людей, которые будут сотрудничать с вами, банковские данные итд)

Изначально запросите всю нужную информацию по работе (пароли, брендбук, документы)

2. ФИЛОСОФИЯ И МЕТОДОЛОГИЯ

Внимательно изучите философию компании и их цели.
Это важно для построения общения и дальнейшего сотрудничества. Вы не захотите переделывать проект, так как изначально не поняли методологию вашего клиента.

Также расскажите о том как вы работайте и какие у вас ожидания от сотрудничества.

3. АВТОНОМНОСТЬ

Важно понимать, что клиент доверится вашей практике и не будет давать вам постоянных указаний. Это не означает, что вы будете делать что захотите, просто будьте готовы к тому, что вам прийдется запрашивать нужную информацию. Для этого подготовьте опросник, где вы сможете узнать о проекте. Не делайте его большим тоже (учитывайте, что в США очень важно время и на многочисленные и трудные вопросы вам мало кто ответит)

4. КОНТРАКТ

Когда заключайте контракт обязательно включите следующие пункты:
Данные о клиенте
Свои данные и людей, которые будут работать над проектом (их должность и контакты)
Пропишите все рабочие моменты (ваши услуги)
Цена (прописывайте детально, а не общая сумма)
Время исполнения услуг (мега важный пункт в работе)
Контакты

В США часто в конце включается страница Terms and Conditions, здесь прописываются юридические формальности.

ВВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

В США многие общаются через емайл. Поэтому заведите себе профессиональный емайл (желательно на Gmail или любой другой платформе, заканчивающиеся на .com)

Другой способ общения это через видеосвязь. Особенно важно для произведений первого впечатления или когда нужно урегулировать большой вопрос совместно с командой.

Готовьте отчеты по каждому выполненному проекту.

Если клиент молчит, всегда пишите ему через 2-3 дня и запрашивайте нужную информацию.

6. ОПЛАТА ЗА РАБОТУ

В контракте вы должны указать как хотите, чтобы была произведена оплата. Изначально запросите 50% от услуги. В дальнейшем пропишите план оплаты, согласно выполненным задачам.
Будьте готовы, что некоторые компании оплачивают по системе net 10/net 30. Это означает, что оплата будет произведена через 10 или 30 дней после предоставления им счета на оплату. Спорить или просить изменить условия не нужно. Это их бухгалтера решают, а не они.

Если во время работы появились другие задачи, изначально незаложенные в проекте, обязательно пришлите изменения в контракт и счёт за эти услуги.

Примеры договоров (proposal) и счетов (invoice) на английском:

https://venngage.com/blog/consulting-proposal-template/
https://www.hubspot.com/business-templates/invoices-receipts

ЧЕКЛИСТ ПО РАБОТЕ

Что нужно сделать вначале:

- Сбор информации о клиенте
- Составление контракта и дополнительной информации
- Получение подписанного контракта
- Детальный звонок с клиентом о процессе работы и предоставлении услуги
- Вышлите опросник
- Запросите нужную информацию для работы (пароли, документы итд)
- Подтвердите, что получена вся нужная информация

Первая неделя работы:

- Составьте план работы
- Подготовьте команду для работы
- Отправьте подробный план работы со сроками выполнения работы
- Заранее согласуйте все звонки
- Когда проучите одобрение, начинайте работу, согласно плану

Последующие недели:

- Общение с клиентом и внесение изменений.
- Отправка отчетов по выполненным задачам

Завершение проекта:

- Подготовьте отчёт о всей проделанной работы
- Отправьте клиенту отчет на согласование и закрытия проекта
- Отправьте финальный счёт за услуги
- Напишите емайл со всей полезной информацией для клиента по проекту (страховка, обслуживание проекта после завершения, поблагодарите за сотрудничество, попросите клиента оставить вам отзыв).

GULI_VILI