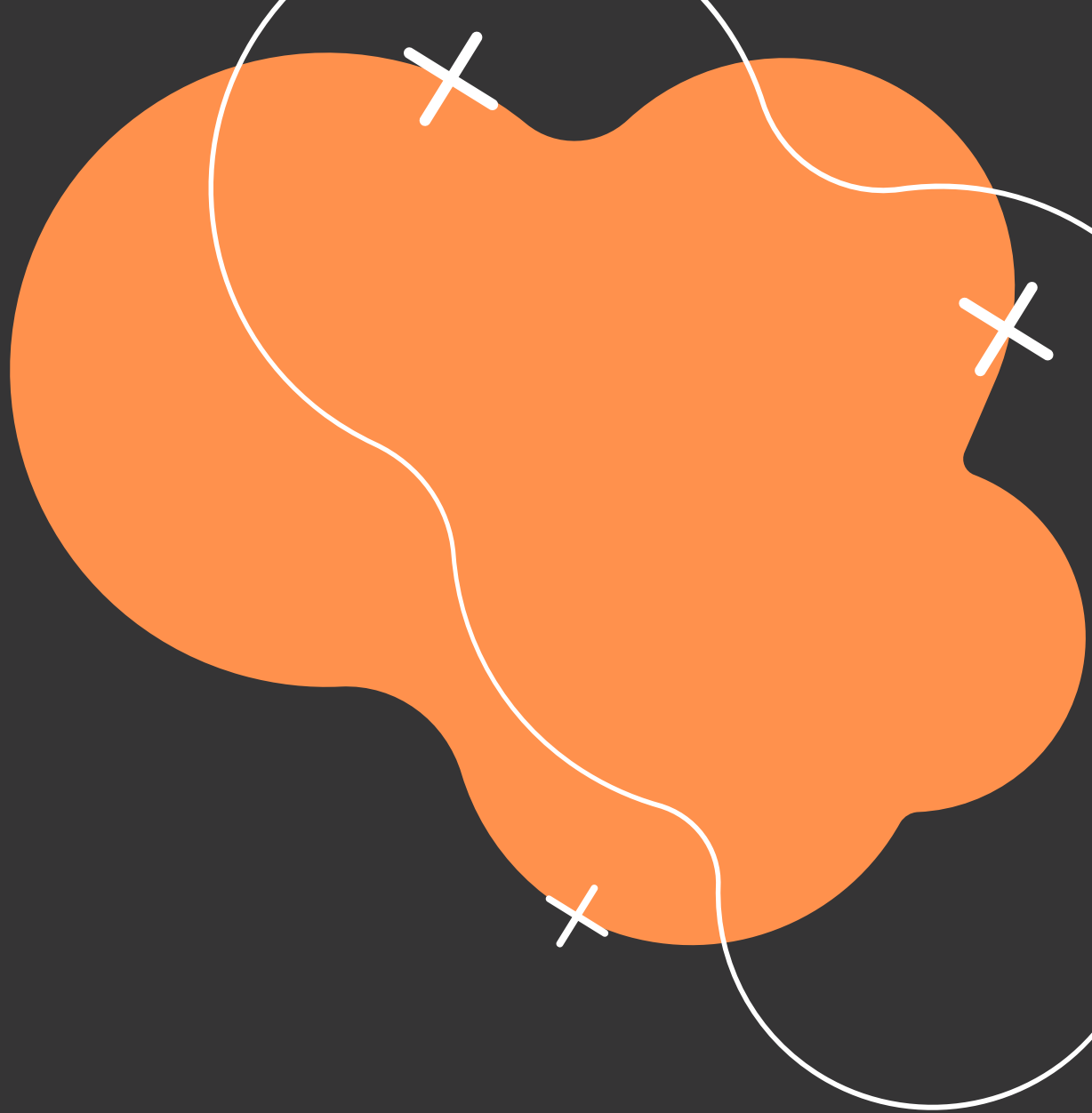




Правила работы с клиентами



I. Основные бизнес-модели



I. Основные бизнес-модели

1. Модель "Мастер на все руки"

Эта модель подразумевает, что специалист выполняет широкий спектр задач, включая сантехнические работы, электромонтаж, ремонт ваннных комнат, устранение протечек и даже уход за газонами. Основное преимущество заключается в удобстве для клиента, который получает "всё в одном" и не нуждается в обращении к разным специалистам

Плюсы:

- Вам нужно немного клиентов, чтобы обеспечить себя постоянной работой
- Разнообразие задач делает вашу работу более интересной
- Постепенно вы становитесь доверенным человеком для клиента

Минусы:

- Высокая сложность выполнения множества разных задач
- Риск ошибок и сложность оптимизации работы
- Часто приходится заниматься тем, что не нравится или где не хватает опыта



I. Основные бизнес-модели

2. Модель "Специалист"

При специализации на конкретных услугах — например, установка телевизоров, монтаж умных устройств, электромонтаж или чистка окон — можно построить успешный и прибыльный бизнес. Здесь вы сосредотачиваетесь на ограниченном количестве услуг, что позволяет быстрее выполнять заказы и повышать цены за качество и опыт

Плюсы:

- Ограниченное количество инструментов
- Быстрота выполнения однотипных задач
- Возможность установить более высокие цены за специализированные услуги

Минусы:

- Высокая конкуренция на рынке
- Требуется значительный опыт и время для его накопления, а также возможные лицензии



I. Основные бизнес-модели

3. Модель "Персональный помощник"

Эта модель, популярная за счёт высокой доходности, ориентирована на выполнение небольших задач, которые домовладельцы обычно упускают. Сюда относятся: развешивание картин, регулировка дверей, сборка мебели и установка дверных звонков

Плюсы:

- Простые задачи, требующие минимальных навыков и недорогого оборудования.
- Большая клиентская база, так как мелкие заказы выполняются быстро, а довольные клиенты приводят новых.
- Стабильный поток заказов, возможность выбирать наиболее выгодные проекты

Финансовая выгода:

Несмотря на небольшие суммы за отдельные задания, в совокупности они приносят значительный доход.

Например, если клиент закажет развешивание 4 картин и 2 зеркал, устранение протечки, починку двери и установку звонка, итог составит:

- Развешивание картин и зеркал: \$45 за каждый предмет $\times 6 = \$270$
- Ремонт крана: \$75
- Ремонт двери: \$60
- Установка дверного звонка: \$150

Итого: \$555 за 3 часа работы, что эквивалентно \$185/час



I. Основные бизнес-модели

3. Модель "Персональный помощник"

Легкая работа с высокой оплатой и гибкость

Занимаясь небольшими задачами, вы получаете отличную оплату за несколько часов работы, а клиенты решают множество проблем в своем доме — выгода для всех! Эта модель работы позволяет гибко планировать задания, исходя из вашего расписания. Простые и малозатратные задачи делают работу комфортной, что способствует не только удовлетворению, но и поддержанию здорового баланса между работой и личной жизнью.

Для успеха в модели «Персональный помощник» важны:

- отличное обслуживание клиентов
- внимательность к деталям
- эффективный маркетинг
- ценовая политика, которая увеличивает доход

Бонус: модель "Сервисное обслуживание дома"

В этой модели клиентам предлагается пакет регулярного обслуживания дома — ежемесячная или ежеквартальная подписка. Такой пакет может включать замену воздушных фильтров, лампочек, проверку детекторов, герметизацию и мелкий ремонт, что особенно привлекательно для занятых или состоятельных людей, предпочитающих делегировать уход за домом. Участники подписки могут также получать скидки на материалы и ремонт.



I. Основные бизнес-модели

3. Модель "Персональный помощник"

Преимущества:

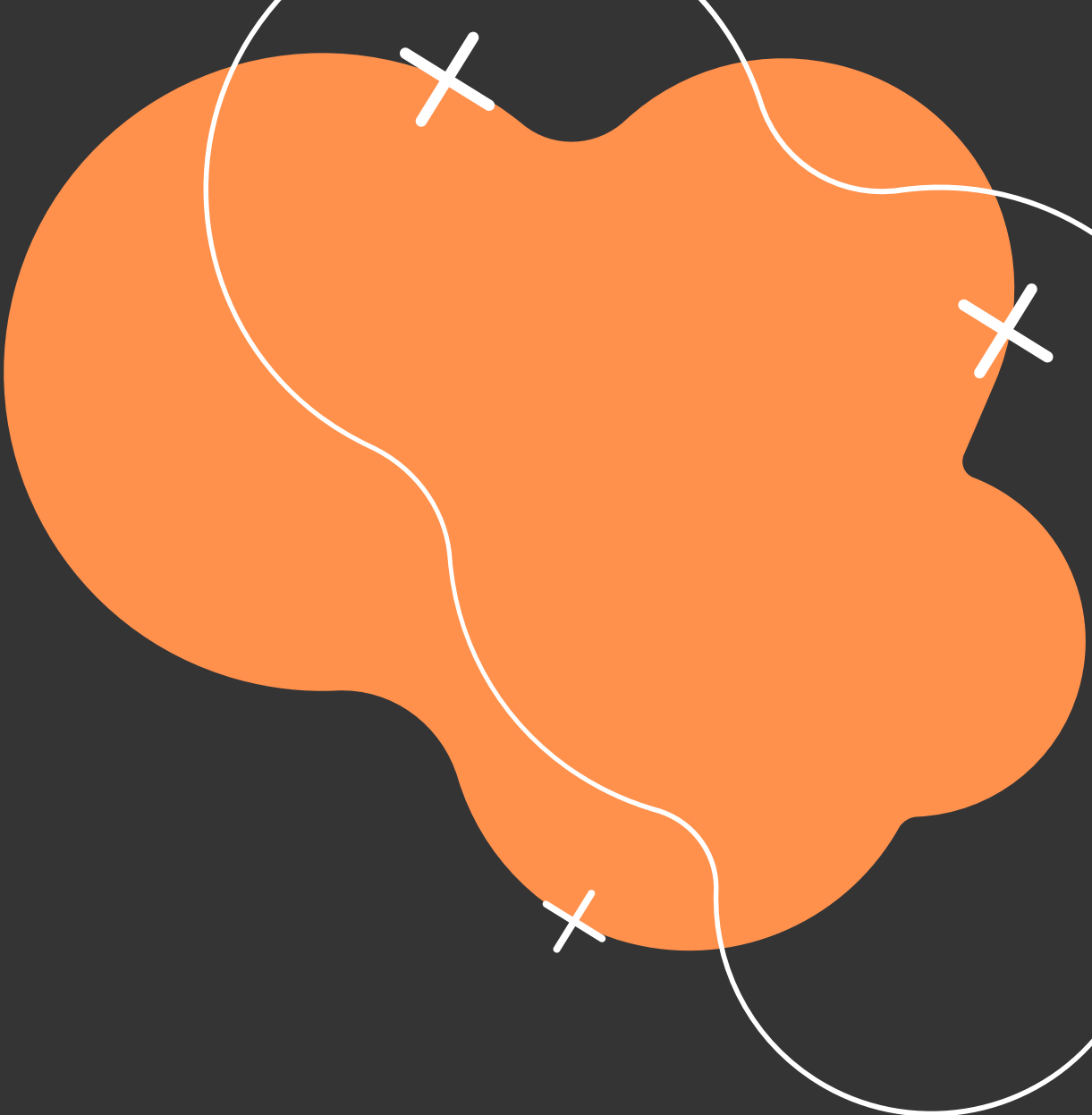
- стабильный доход
- простота выполнения задач
- легкость привлечения сотрудников для выполнения простых работ

Однако есть и сложности:

- однообразные задачи могут стать утомительными
- необходимо больше личных продаж и хороших организаторских навыков, поскольку спрос на такие услуги невысок

Эта модель — отличный способ предложить своим лучшим клиентам пакет услуг, обеспечивающий стабильный доход





II. Топ-5 клиентских профилей



1. Занятые профессионалы

- Демография: люди 30-50 лет, часто семейные пары, оба партнера работают
- Потребности: предпочитают нанять кого-то для домашних дел, чтобы сэкономить время; ценят качественную работу и готовы платить
- Маркетинг: позиционируйте услуги как способ вернуть время и обеспечить идеальное состояние дома. Простой и гибкий процесс планирования услуг — ключевой фактор
- Типичные задачи: настройка домашнего офиса, установка умных устройств, сборка мебели, замена светильников
- Важно: надежность, профессионализм, высокое качество
- Советы: создавайте долгосрочные отношения, предлагайте пакетные услуги, всегда приходите вовремя и оставляйте чистоту после работы. Удобные способы электронных платежей также важны.



2. Пенсионеры

- Маркетинг и продажа: Подчеркивайте надежность, честность и уважение. Пенсионеры ценят личное общение, поэтому рассмотрите возможность прямой почты, локальной рекламы или личных встреч
- Обычные задачи: Замена лампочек, смена батареек в детекторах дыма, настройка развлекательных систем и устранение мелких неполадок
- Важно: Уважение, честность, четкая коммуникация. Важно объяснять, что и почему вы делаете
- Советы: Будьте терпеливы, объясняйте каждый шаг, чтобы клиентам было комфортно. Поддерживайте контакт после работы, отправляйте поздравительные открытки на праздники и дни рождения для укрепления отношений



3. Одиноким родители с высоким доходом

- Демография: Люди 30–40 лет, совмещающие карьеру и воспитание детей в одиночку. У них высокий доход, но мало времени
- Потребности: Экономия времени и надежность. Им нужен специалист, который справится с задачами, чтобы их дом работал без перебоев
- Маркетинг: Подчеркните надежность, гибкость и широкий набор навыков, понимая, как вы можете облегчить их жизнь
- Обычные задачи: Сборка мебели, установка защитных барьеров для детей, организация домашнего офиса, установка мелкой техники, занавесок и жалюзи
- Важно: Эффективность, надежность, гибкость. Им нужен человек, который подстроится под их график и качественно выполнит работу
- Советы: Учитывайте их расписание, предлагайте услуги в нерабочее время, поддерживайте чистоту и безопасность дома. Подумайте о предложении абонементного обслуживания

4. Успешные предприниматели/владельцы бизнеса

- Демография: Люди 20–50 лет, владельцы бизнеса, чья работа переплетается с личной жизнью
- Потребности: Делегирование задач для сосредоточения на бизнесе. Они ценят эффективность и профессионализм
- Маркетинг: Покажите свою самостоятельность и приверженность качеству с первого раза. Им подойдет онлайн-маркетинг и удобство бронирования услуг
- Обычные задачи: Настройка домашнего офиса, установка умных устройств, сборка мебели, замена светильников, создание комфортной рабочей среды
- Важно: Пунктуальность, эффективность, качество. Они ценят выполнение задач без лишних хлопот
- Советы: Проактивно предлагайте решения, общайтесь по электронной почте или сообщениям, чтобы не отвлекать их от дел. Запрашивайте отзывы и рекомендации — их обширные контакты могут быть полезны

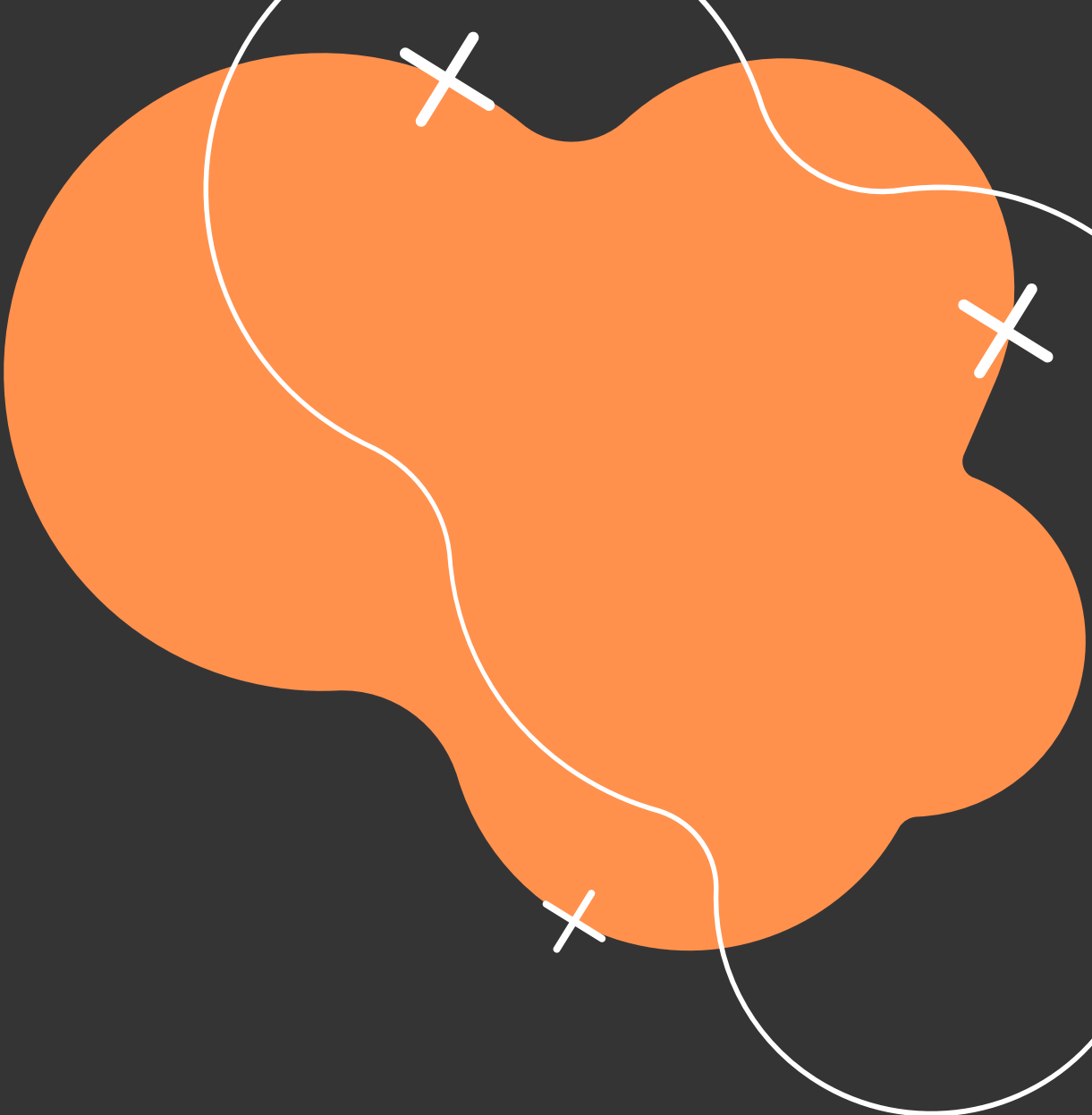
5. Состоятельные владельцы недвижимости/ владельцы второго дома

- Демография: Возраст разный, все — владельцы элитной недвижимости с высоким доходом, которые ценят эстетику и поддержание идеального состояния домов
- Потребности: Сохранение красоты и функциональности жилья. Внимание к деталям и высокое качество работ
- Маркетинг: Покажите, что уважаете ценность их имущества. Важно качество и профессионализм, реклама в элитных местных изданиях и на онлайн-платформах для подобных клиентов
- Обычные задачи: Настройка развлекательных систем, сборка мебели, устранение мелких неполадок с сантехникой, замена светильников, установка домашнего офиса, управление недвижимостью
- Важно: Качество, надежность, конфиденциальность. Они ищут специалистов, которые обеспечат отличные результаты, не нарушая их образ жизни

Советы по работе с состоятельными клиентами

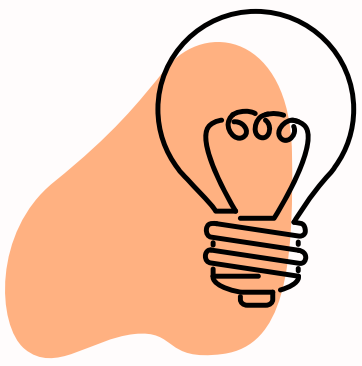
- Внимание к деталям: поддерживайте аккуратный внешний вид и проявляйте уважение к приватности клиентов
- Прозрачность в ценах: будьте открытыми в отношении стоимости; клиенты готовы платить за качество
- Обратная связь: следите за удовлетворенностью клиента после завершения работы и запрашивайте рекомендации





III. Перечень услуг и их СТОИМОСТЬ

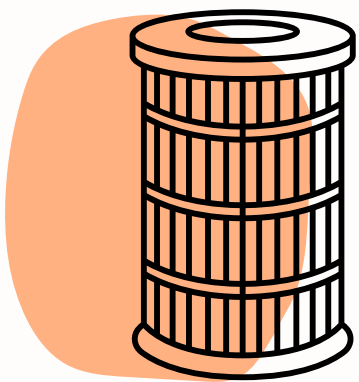




1. Замена лампочек

Используйте телескопический инструмент с присоской или зажимом для замены труднодоступных лампочек. Перед началом обязательно выключайте свет, чтобы избежать удара током

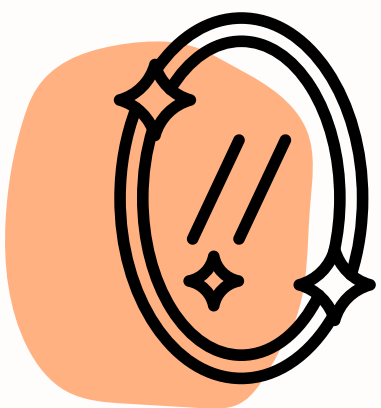
Цена: от \$10 до \$50 за лампочку



2. Замена воздушных фильтров

Процесс включает снятие старого фильтра и установку нового, направленного к печи. Подберите фильтр правильного размера

Цена: от \$25 до \$100 за замену фильтра (в зависимости от предоставления фильтра)

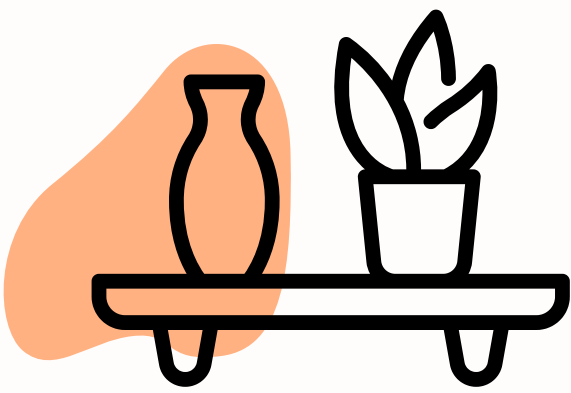


3. Развешивание картин и зеркал

Используйте крючки, чтобы минимизировать повреждения стен. Для тяжелых предметов может потребоваться крепление к несущей стене или использование анкеров

Цена: от \$40 до \$100 за предмет (до \$500+ для крупных объектов)

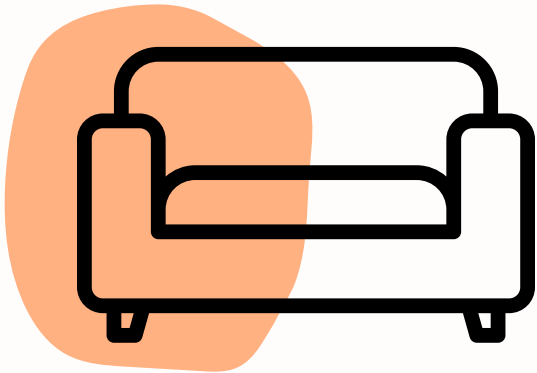




4. Установка полок

Потребуется уровень, дрель, анкеры и шурупы. Важно использовать анкеры для гипсокартона

Цена: от \$40 до \$100 за полку

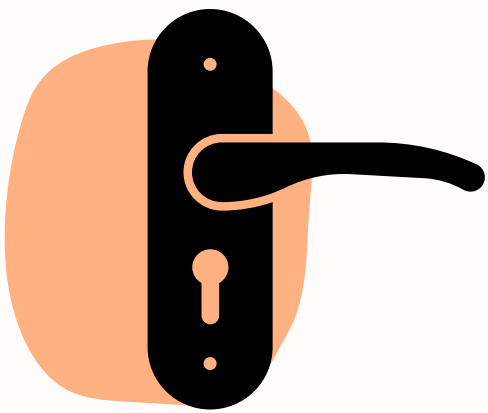


5. Сборка мебели

Организация запчастей и инструментов ускоряет сборку.

Электродрель также помогает сэкономить время

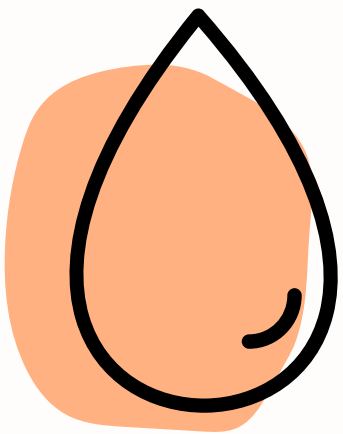
Цена: от \$100 до \$500 за предмет мебели



6. Замена дверных ручек/замков

Снимите старую фурнитуру, установите новую, выровняйте и прикрутите согласно инструкции

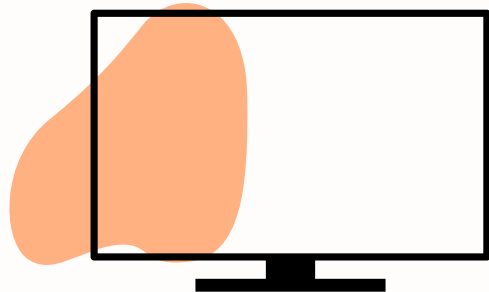
Цена: от \$50 до \$150 за ручку/замок



7. Подкраска

Сложность в подборе нужного оттенка краски. Набор тонких кистей поможет замаскировать царапины и потертости

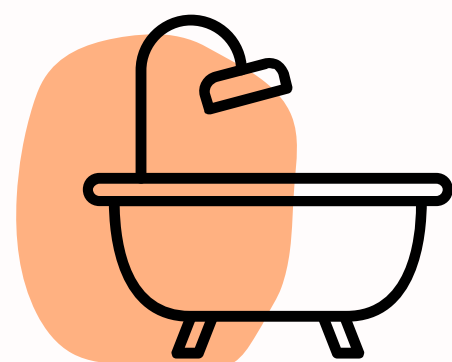
Цена: от \$50 до \$150 за стену



8. Установка телевизоров на стену

Используйте детектор стоек для надежного крепления. Это важно для безопасности и эстетики

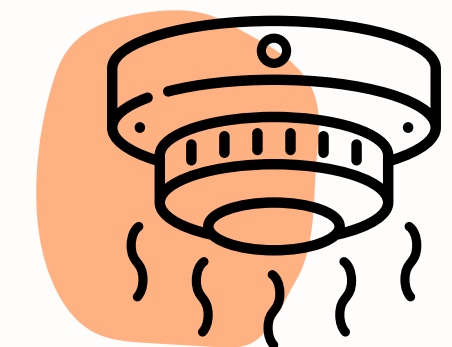
Цена: от \$150 до \$300 за телевизор



9. Установка аксессуаров для ванной

Точный монтаж с помощью уровня улучшает функциональность и внешний вид ванной комнаты

Цена: от \$35 до \$60 за элемент

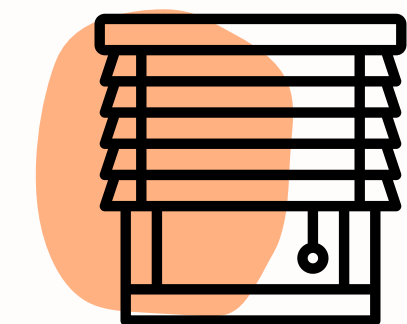


10. Проверка детекторов дыма и замена батареек

Проверка детекторов дыма и замена батареек

Тестируйте устройство с помощью реального дыма и меняйте батарейки для дополнительной надежности.

Цена: от \$35 до \$75 за детектор.

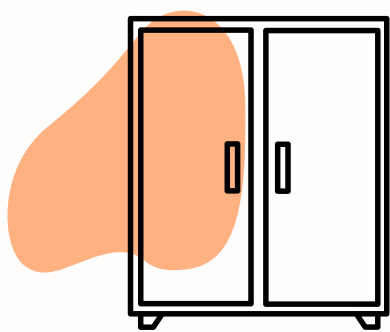


11. Установка занавесок и жалюзи

Для выполнения этой задачи понадобятся дрель и уровень.

Дважды измерьте, прежде чем сверлить. Многие домовладельцы не решаются сверлить стены и готовы платить за профессиональную установку

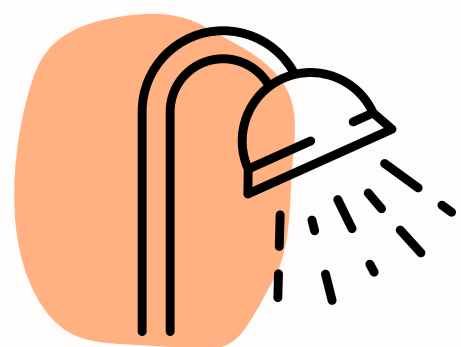
Цена: от \$50 до \$100 за окно



12. Установка ручек на шкафы и ящики

Используйте шаблон для равномерного сверления отверстий. Это простое обновление может преобразить кухню или ванную комнату, что ценится владельцами домов

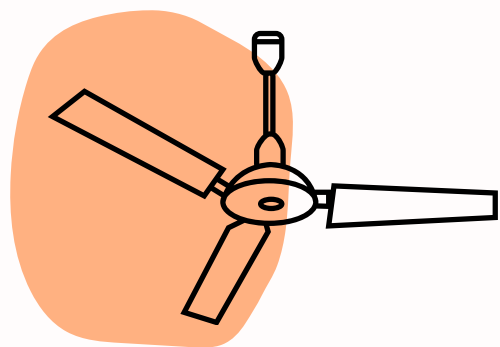
Цена: от \$5 до \$10 за ручку



13. Замена душевой лейки

Нанесите тефлоновую ленту на резьбу трубы перед установкой новой лейки, чтобы предотвратить утечки. Это небольшое улучшение, которое может значительно повысить комфорт.

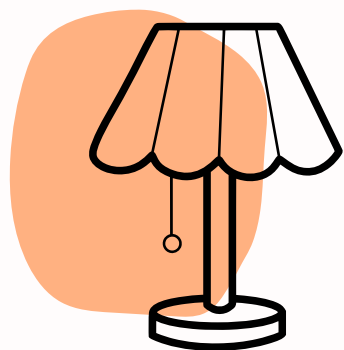
Цена: от \$50 до \$100 за душевую лейку



14. Замена и установка потолочных вентиляторов

Отключите электричество перед началом работы. Лучше собрать вентилятор на земле, а затем установить его. Это работа, которую домовладельцы ценят за комфорт и эстетику.

Цена: от \$150 до \$300 за вентилятор



15. Замена и установка светильников

Отключайте электричество перед началом работы. Установите светильник на земле, а затем прикрепите его к потолку. Эта работа может изменить внешний вид комнаты.

Цена: от \$100 до \$250 за светильник



16. Незначительные сантехнические работы

Обычно это замена прокладок или использование сантехнической ленты. Даже мелкие утечки могут привести к проблемам, поэтому клиенты рады платить за устранение.

Цена: от \$50 до \$200 за работу



17. Замена мусоропровода

Всегда отключайте питание перед заменой. Установка сводится к отсоединению старого устройства и прикреплению нового.

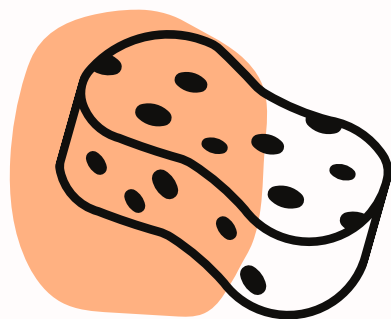
Цена: от \$150 до \$250 за замену



18. Установка дверного звонка RING

Важно наличие пароля от Wi-Fi клиента. После подключения устройство легко установить на стену. Домовладельцы ценят дополнительную безопасность.

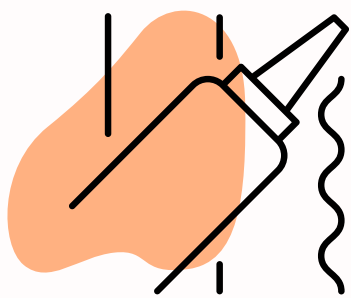
Цена: от \$75 до \$150 за установку звонка



19. Герметизация

Обрежьте носик тюбика под углом 45 градусов и используйте влажную губку для ровного нанесения герметика. Это быстро обновляет вид ванной или кухни.

Цена: от \$50 до \$100 за использование одного тюбика герметика



20. Установка уплотнителей

Дважды измерьте и один раз отрежьте. Хорошо выполненная работа помогает снизить затраты на энергопотребление.

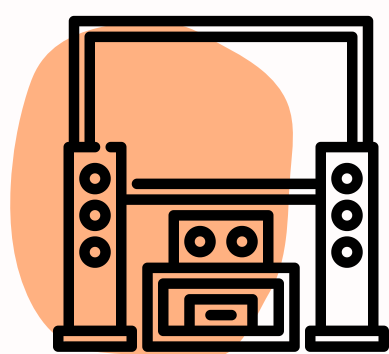
Цена: от \$60 до \$100 за дверь или окно.



21. Настройка умных домашних устройств

Необходим пароль от Wi-Fi клиента. Следуйте инструкциям для настройки, что приносит удобство и функциональность в дом.

Цена: от \$75 до \$100 за устройство.



22. Настройка домашней развлекательной системы

Важно правильно подключить провода, организовать их и следовать инструкциям для идеальной работы системы, обеспечивая клиентам приятные вечера кино.

Цена: от \$100 до \$300 за настройку.



23. Помощь с технологией

Терпеливо объясняйте и помогайте с настройками, от Wi-Fi до использования нового смартфона — многие нуждаются в поддержке в таких вопросах.

Цена: от \$50 до \$150 за сессию.



24. Присмотр за домом и базовое управление имуществом

Проверка дома, сбор почты, полив растений и поддержание порядка на территории требуют доверия. Эта работа легко сочетается с другим графиком и дарит спокойствие домовладельцам.

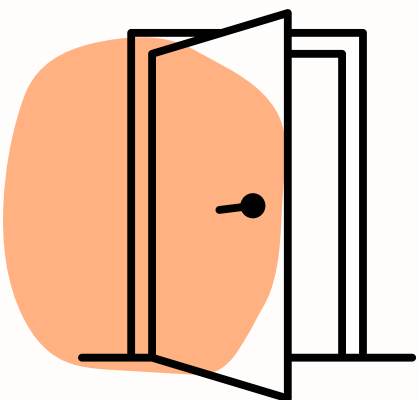
Цена: от \$50 до \$100 в день за присмотр / от \$350 до \$500 в месяц за еженедельное управление имуществом



25. Чистка вентиляции сушилки

Регулярная чистка помогает предотвратить пожары. Очищайте ловушку для ворса и вентиляционную трубу с помощью щетки или пылесоса.

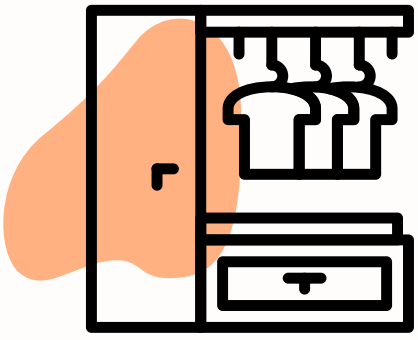
Цена: от \$50 до \$150 за чистку



26. Базовое устранение неполадок в доме

Помощь в выявлении и устранении мелких проблем, таких как скрипящие двери или сбои выключателей, ценится клиентами и делает вашу работу интересной.

Цена: от \$75 до \$150 за работу



27. Установка систем организации в шкафах

Схожа с установкой полок, требует точных измерений и учета материалов для крепления. Это решение помогает максимально эффективно использовать пространство.

Цена: от \$250 до \$1500 за шкаф.



28. Организация гаража

Освобождение и сортировка вещей, создание порядка. Работа трудоемкая, но результат впечатляет клиентов.

Цена: от \$350 до \$700 за организацию гаража.



29. Настройка домашнего офиса

Эргономичное расположение и скрытие проводов для комфортного рабочего места, что особенно актуально в нынешние времена.

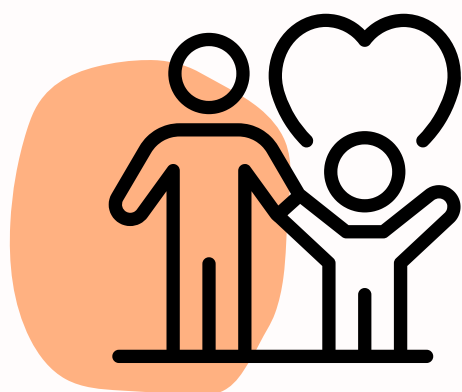
Цена: от \$250 до \$500 за настройку офиса.



30. Установка и снятие праздничных украшений

Использование специальных клипс для упрощения установки и снятия. Эта работа делает вас частью семейной традиции, а клиенты ценят праздничное оформление дома.

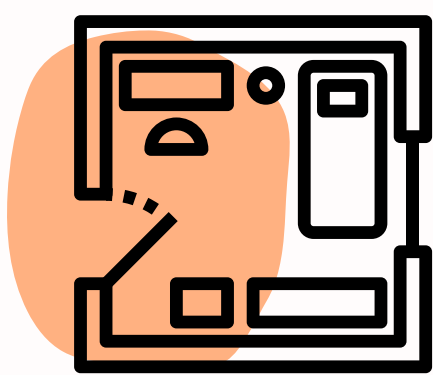
Цена: от \$350 до \$1000+ за работу, в зависимости от масштаба



31. Установка детских защитных систем

Обеспечение безопасности ребенка за счет установки замков на шкафы и накладок на углы. Родители готовы платить за безопасность.

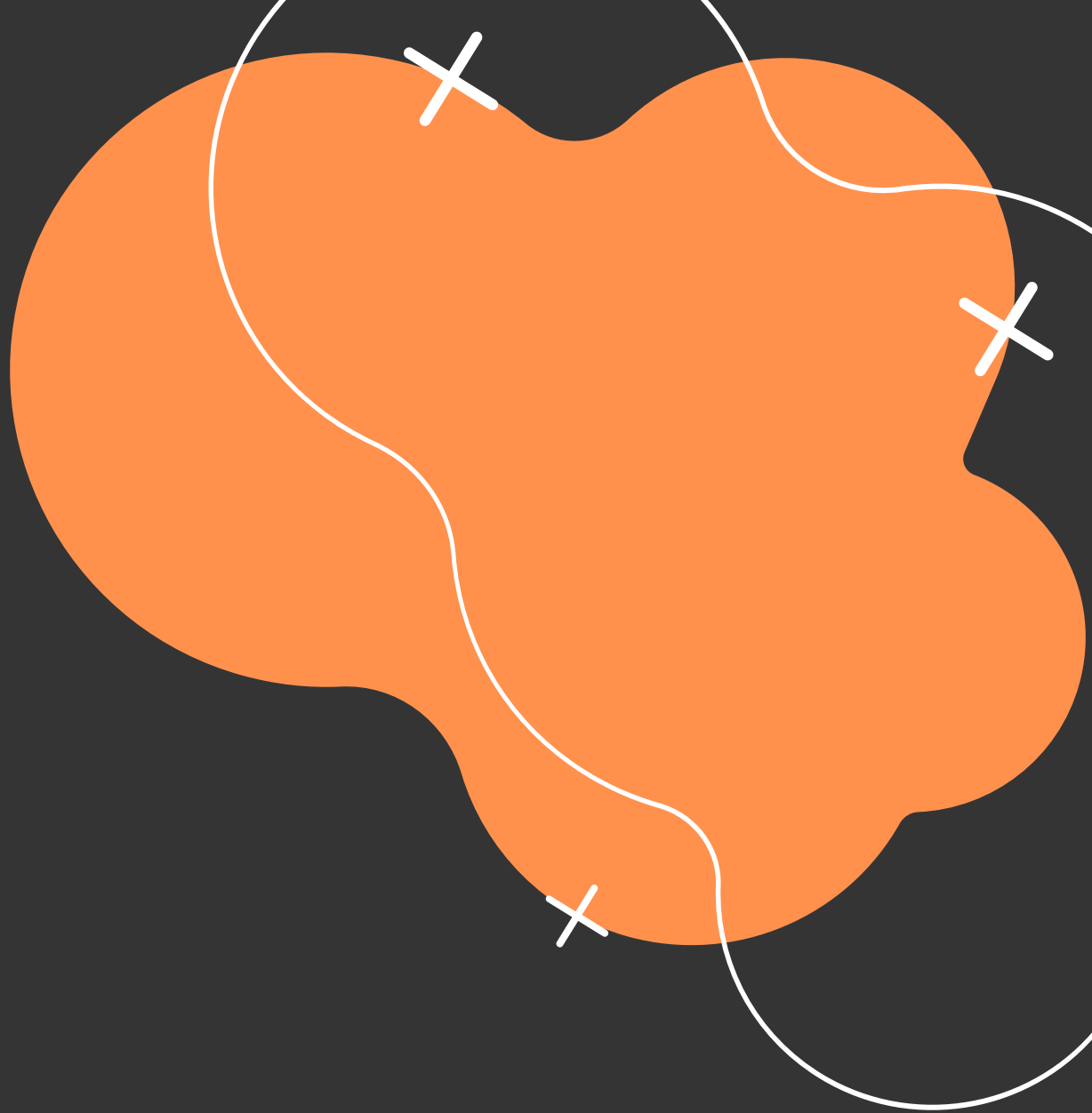
Цена: от \$300 до \$500 за дом



32. Измерение комнаты и планирование макета

Использование измерительной ленты и планирование пространства, что помогает клиентам оптимизировать использование их помещений.

Цена: от \$50 до \$150 за комнату



IV. Стратегия ценообразования



Для каждой услуги используйте гибкий подход к ценообразованию, основанный на сложности задачи, количестве времени и специфике каждого клиента. Это позволяет учитывать особенности каждого проекта и формировать цены, которые соответствуют ожиданиям клиентов и обеспечивают стабильный доход



1. Назначайте фиксированную цену за проект (НЕ почасовая оплата)

Устанавливая цену за проект, вы контролируете свой доход, и акцент делается на ценности работы, а не на потраченном времени. Клиенты предпочитают знать итоговую стоимость заранее, без необходимости следить за часами. Это выгодно и вам, так как с увеличением опыта вы будете зарабатывать больше, а не наоборот, как при почасовой оплате

2. Устанавливайте цену за каждую задачу отдельно, затем суммируйте

Для прозрачности важно разбить стоимость по задачам. Например, установка телевизора, замена лампочек и сборка стола должны оцениваться отдельно, а затем складываться в общую сумму. Такой подход помогает клиенту увидеть, на что именно уходят его деньги, и делает цену обоснованной и понятной



3. Представляйте цену последовательно (по каждой задаче отдельно)

При обсуждении стоимости сначала озвучивайте цену за каждую задачу отдельно, а затем показывайте итоговую сумму. Это упрощает восприятие цены и подчеркивает профессионализм, делая стоимость менее подлежащей обсуждению

4. Устанавливайте минимальную стоимость (обычно \$150+)

Даже для простой задачи, как замена лампочки, важно учитывать ценность вашего времени. Минимальная плата гарантирует, что работа оправдывает ваше время. Поощряйте клиентов объединять задачи для одного визита и предлагайте выполнить распространенные мелкие работы, что быстро увеличивает доход от одного визита.

5. Предоставляйте ориентировочную стоимость по телефону

Оценка стоимости по телефону помогает избежать ненужных выездов к неподходящим клиентам. Уточняйте, что это предварительная оценка, а окончательную стоимость сможете назвать после осмотра на месте

6. Планируйте осмотр и выполнение работы одновременно

Когда клиент соглашается с примерной ценой, назначьте время для осмотра и готовьтесь сразу приступить к работе, если клиент удовлетворен оценкой. Это экономит время, а также повышает эффективность, особенно если работы запланированы в одном районе.



7. Закладывайте больше времени на выполнение задачи
Всегда планируйте с запасом времени, так как могут возникнуть непредвиденные сложности. Лучше закончить раньше, чем задержаться и заставить следующего клиента ждать.

8. Покупка материалов

У вас два варианта: либо вы покупаете материалы, сохраняете чек и выставляете клиенту ту же сумму, либо включаете стоимость материалов в оценку, с небольшим увеличением. Второй вариант требует точного понимания стоимости материалов, чтобы не потерять деньги.

9. Выполняйте все задачи за один раз и избегайте долгих проектов

Старайтесь завершать все работы за один визит, что экономит ваше время и позволяет брать больше заказов. Клиенты оценят удобство выполнения всех задач за раз. Избегайте затяжных многодневных проектов, которые могут привести к дополнительным расходам и снизить вашу прибыль.

10. Сосредоточьтесь на мелких задачах, а не на крупных проектах

Выполнение нескольких небольших задач вместо одной крупной дает вам больше клиентов, больше дохода и меньше стресса. Также это увеличивает гибкость в расписании и количество рекомендаций от довольных клиентов. Маленькие проекты добавляют разнообразия, делая работу интереснее.



11. Говорите “НЕТ”, когда это необходимо, и предлагайте альтернативы

Умение отказывать — важный навык в бизнесе. Если вы не уверены в задаче, вам не нравится работа, клиент просит скидку или кажется проблемным — говорите “НЕТ”. При этом старайтесь рекомендовать другого специалиста. Это укрепит доверие и покажет вас как профессионала.

12. Никогда не снижайте цены

Идеальные клиенты готовы платить за качество и сервис. Держитесь своей цены, и вы привлечете клиентов, которые ценят вашу работу. Такие клиенты чаще всего рекомендуют вас другим, создавая поток высококлассных заказчиков.

13. Оптимальный сценарий: список из 5–10 мелких задач
Комплекс из небольших задач обеспечивает хороший доход и удовлетворение клиента. Например, вешание картин и зеркал, починка дверей и крана, установка звонка могут составить:

- Развешивание картин и зеркал: \$45 за каждый x 6 = \$270
- Ремонт крана: \$75
- Ремонт двери: \$60
- Установка дверного звонка: \$150

Итого: \$555 за примерно 3 часа работы, что составляет \$185/час

Это выгодно для обеих сторон: хороший доход для вас и решение множества проблем для клиента.

Следуя этим принципам, вы привлечете клиентов, которые готовы платить за профессиональные услуги, что снизит стресс и увеличит ваш доход.



V. Шаблоны маркетинговых сообщений





1. Шаблон текстового сообщения для контактов

Используйте этот шаблон для текстового сообщения или сообщения в Facebook, чтобы сообщить друзьям, семье и знакомым о начале вашего бизнеса

Сообщение:

Привет, _____ (имя)!

Хочу сообщить, что я официально открыл бизнес по предоставлению услуг мастера на все руки и теперь принимаю новых клиентов! Если тебе или кому-то из твоих знакомых нужен надежный специалист для мелких работ по дому, я с радостью помогу!

Также буду благодарен, если ты сможешь поделиться моей информацией с теми, кому могут понадобиться мои услуги.

Огромное спасибо за поддержку, надеюсь, скоро увидимся!

— [Ваше Имя]





2. Шаблон для социальных сетей

Используйте этот шаблон для создания поста в соцсетях, чтобы рассказать о старте вашего бизнеса и привлечь новых клиентов.

- Сделайте акцент на новом начале — такие посты получают много откликов.
- Добавьте фото: улыбка, инструменты или результат вашей работы.
- Можно записать короткое видео с рассказом о старте бизнеса — это добавит искренности.

Пост:

Привет, друзья! Я рад(а) сообщить, что, наконец, открыл(а) свой бизнес мастера на все руки! Теперь я официально помогаю клиентам с мелкими задачами по дому, делая их пространство комфортнее и уютнее.

Если вам или вашим знакомым нужен надежный и опытный специалист, с удовольствием помогу с любыми задачами! И буду благодарен(а), если вы поделитесь этим постом — так больше людей узнают о моем деле!

Спасибо всем за поддержку!



- 
- Попросите людей делиться постом на своих страницах для расширения охвата.
 - Сделайте пост доступным «для всех», чтобы друзья могли репостить.
 - Не добавляйте ссылки на внешние сайты — вместо этого предложите заинтересованным написать вам сообщение или оставить комментарий «Да, пожалуйста!», чтобы вы могли связаться.
 - Проверьте свой профиль: он должен выглядеть профессионально и соответствовать вашему бизнесу (удалите неподходящий контент).
 - Отвечайте оперативно и вежливо на сообщения и комментарии. Даже если не можете помочь, направьте человека к проверенным ресурсам.



Шаблон поста в соцсетях:

Официально — [Название бизнеса] ОТКРЫТ! 🎉🥳

Рад сообщить, что после [вставьте количество лет опыта] и множества запросов я наконец-то открыл собственный бизнес по предоставлению услуг мастера на все руки! За годы я заметил, что многим домовладельцам не хватает честного и профессионального специалиста для мелкого ремонта и улучшений. Я всегда хотел заниматься чем-то полезным для людей и общества, и так родился [название бизнеса]. Я с нетерпением жду возможности помогать клиентам и достигать идеальных результатов в каждой задаче, будь то устранение мелких поломок или установка новых элементов! У меня к вам просьба...

Если вам или вашим знакомым нужен надежный и дружелюбный мастер, оставьте комментарий, напишите мне или звоните по номеру [номер телефона]. Даже если вам сейчас ничего не нужно, я был бы очень признателен, если бы вы поделились этим постом! Огромное спасибо за поддержку! Жду новых встреч и с удовольствием помогу каждому, кто ко мне обратится.





3. Шаблоны для платформ Nextdoor, локальных групп и сообществ

- Используйте аналогичный стиль и правила, как в соцсетях.
- Добавьте качественное фото, где вы улыбаетесь или показываете результат работы.
- Подходящие платформы для публикации: Nextdoor (<http://www.nextdoor.com/>), (<http://www.nextdoor.com/>) локальные группы Facebook, церковные и некоммерческие сообщества.





Шаблон для Nextdoor/локальных сообществ #1:

Внимание, друзья и соседи!

Рад сообщить, что [название бизнеса] теперь открыт и готов помогать нашему сообществу!

Прожив здесь [вставьте количество лет], я заметил, что многим сложно найти надежного мастера для мелкого ремонта и улучшений дома. Я решил восполнить этот пробел и предоставить услуги с качеством, честностью и улыбкой! В [название бизнеса] я предлагаю широкий спектр домашних услуг, от устранения протечек до установки умных устройств. Независимо от задачи, я сделаю всё на высшем уровне и вовремя! Если вам или вашим знакомым нужен профессиональный мастер, свяжитесь со мной по телефону [номер телефона]. Я очень надеюсь на поддержку нашего сообщества и буду признателен, если поделитесь этой информацией с теми, кому могут понадобиться мои услуги.

Спасибо за вашу поддержку! — [Ваше имя],
[название бизнеса], [номер телефона]



Шаблон для Nextdoor/локальных сообществ #2:

Привет, соседи!

Вы когда-нибудь сталкивались с проблемой найти надёжного и проверенного «мастера на все руки»? Теперь искать больше не нужно! Рад сообщить, что [название бизнеса] открыт и готов предложить соседям первоклассные услуги.

Прожив здесь [количество лет проживания], я заметил, как сложно найти честных и квалифицированных специалистов для ремонта и улучшения дома. Поэтому я создал [название бизнеса], чтобы предложить нашему сообществу лучшие услуги профессионально и в срок (и, конечно, с улыбкой!).

Будь то устранение протечки крана, установка дверного звонка или укрепление держателя для полотенец — я здесь, чтобы сделать вашу жизнь проще и счастливее. Моя цель — предоставлять вам услуги самого высокого уровня, чтобы вы могли наслаждаться результатами без стресса.

Если вам или знакомым нужна помощь, звоните [номер телефона]. Даже если вам сейчас не нужны услуги, буду благодарен, если поделитесь этим постом!

С удовольствием помогу вам!

[Ваше имя]

[Название бизнеса]

[Номер телефона]





Шаблон для Nextdoor/локальных сообществ #3:

Привет, друзья и соседи!

Есть что-то особенное в том, когда качающаяся полка становится устойчивой, мигающая лампочка светит ярко, а скрипучая дверь больше не беспокоит. Именно такие маленькие преобразования дома я обожаю делать!

За последние годы я помогал домовладельцам решать мелкие, но важные задачи. Я горжусь своей работой и отношусь к вашему дому как к своему. Для меня нет большего удовольствия, чем видеть, как довольны клиенты после моей работы.

Так что давайте внесём немного магии в ваш дом! Напишите мне здесь, на [email@адрес.com], или позвоните по номеру [номер телефона]. С нетерпением жду возможности добавить вас в список довольных клиентов!





Шаблон для Nextdoor/локальных сообществ #4:

Привет, соседи!

Вы когда-нибудь начинали «простую» задачу, которая затягивалась на весь день, и в конце думали, зачем вообще взялись за это? Да, такое бывало у всех.

Мы часто решаем установить умный звонок, собрать тумбу на 500 деталей или заменить упорный фильтр. Но иногда что-то идёт не так, верно?

Так что отложите инструменты и доверьте это профессионалу — мне! За более чем [количество лет] работы я повидал многое. Могу рассказать истории про сборку мебели, которые вызовут и смех, и облегчение, что вам больше не нужно делать это самому!

Готов помочь вам с установкой техники, заменой лампочек или любыми другими задачами — даже если это чувствуется как цирковое выступление!



Шаблон для Nextdoor/локальных сообществ #5:

Теперь, я знаю, что вы думаете. Справится ли он с моей дорогостоящей домашней развлекательной системой? Будет ли он обращаться с бабушкиным зеркалом, как со своим? Улыбнётся ли он, увидев нашу попытку собрать мебель? Ответы: абсолютно, без сомнений и... возможно (но только если вы будете смеяться тоже!).

Так что, если вы заняты, недавно переехали, ведёте свой бизнес или просто цените качественную работу — дайте мне знать. Давайте превратим многодневные задачи в ещё один уютный день в вашем доме. Меньше стресса и больше времени для того, что действительно важно... например, выбрать фильм на новом 85-дюймовом телевизоре!

Отправьте сообщение здесь, напишите на [email@адрес.com] или звоните напрямую по номеру [номер телефона]. С нетерпением жду возможности добавить вас в список моих довольных клиентов и помочь вам с любыми задачами!

[Ваше имя]

[Название бизнеса]

[Номер телефона]



VI. Шаблон скрипта продаж



Настройте скрипт под себя и отрепетируйте его с разными людьми, чтобы звучать уверенно и естественно. Всегда сохраняйте дружелюбие и энергию!

1. Приветствие и установление отношений

- Вариант 1: Если у вас общие знакомые.
«Привет, [имя клиента]! Очень приятно пообщаться! Я заметил, что у нас общий знакомый — [Общая связь]. Он действительно замечательный человек! Как вы познакомились?»
- Вариант 2: Если нет общих знакомых.
«Привет, [имя клиента]! Рад познакомиться и спасибо, что обратились ко мне! Как проходит ваш день?»



Настройте скрипт под себя и отрепетируйте его с разными людьми, чтобы звучать уверенно и естественно. Всегда сохраняйте дружелюбие и энергию!

2. Выяснение потребностей клиента

«Итак, расскажите подробнее, что именно нужно сделать?»

- Пока клиент рассказывает, уточняйте детали, чтобы понять его ожидания и определить, подходит ли он вам. Поддерживайте разговор, задавайте вопросы и делайте позитивные комментарии. Записывайте ключевые моменты для точности

3. Подтверждение задач и уточнение деталей

- «Отлично! Итак, вам нужно... и чтобы всё было готово к следующему воскресенью для компании, верно? Я ничего не упустил?»



Настройте скрипт под себя и отрепетируйте его с разными людьми, чтобы звучать уверенно и естественно. Всегда сохраняйте дружелюбие и энергию!

4. Уверенность в своих силах

- «Прекрасно! Честно говоря, [имя], я выполняю такие задачи регулярно и получаю от этого удовольствие. Уверен, что смогу сделать всё идеально к приезду вашей компании на следующей неделе!»

5. Объяснение процесса ценообразования и оценки

- «Обычно я могу дать общую оценку по телефону, а точную финальную цену после осмотра на месте. Если она вас устроит, я сразу же начну работу. Как вам такой подход?»



Настройте скрипт под себя и отрепетируйте его с разными людьми, чтобы звучать уверенно и естественно. Всегда сохраняйте дружелюбие и энергию!

6. Предварительная оценка и обоснование цены за каждую задачу

- «Прекрасно! Чтобы у вас было представление о стоимости, я разбиваю цену по задачам, чтобы вы точно знали, сколько будет стоить каждая часть работы. Это устраняет риск неожиданных расходов и укрепляет наше доверие. Понятно?»

«Отлично, теперь о ваших задачах:

- Замена лампочек: \$25 за лампочку, включая демонтаж старых, покупку и установку новых.
- Развешивание картин и зеркал: \$45 за предмет (зависит от размера), с надёжным креплением, установленным так, как вы хотите.



Настройте скрипт под себя и отрепетируйте его с разными людьми, чтобы звучать уверенно и естественно. Всегда сохраняйте дружелюбие и энергию!

7. Обоснование цены за каждую задачу

- «Установка телевизора стоит \$150, плюс возможные дополнительные расходы на монтажные детали, если их нужно будет приобрести. Я гарантирую надёжную установку и идеально настрою телевизор для комфортного просмотра.
- Установка дверного звонка RING — \$150 за полный монтаж и настройку, включая подключение к Wi-Fi и синхронизацию с вашим телефоном для удобного управления.»
- «Как я уже говорил, я могу выполнить все задачи за один визит и уберу за собой, чтобы всё выглядело идеально. Обещаю, вы будете очень довольны результатом! Подходит?»



Настройте скрипт под себя и отрепетируйте его с разными людьми, чтобы звучать уверенно и естественно. Всегда сохраняйте дружелюбие и энергию!

8. Заключение сделки и выбор времени

- «Чтобы всё было сделано к воскресенью, что удобнее — среда во второй половине дня или суббота утром?»

9. Подтверждение времени

- «Отличный выбор! У меня есть свободное время утром [выбранная дата]. Вам подойдёт [время 1] или [время 2]?»

10. Закрепление договорённости

- «Отлично! Записываю вас на [выбранная дата] и накануне отправлю напоминание для подтверждения времени и адреса.»

11. Подготовка к успешной работе

- «С нетерпением жду встречи и работы с вами! Это будет действительно здорово!»

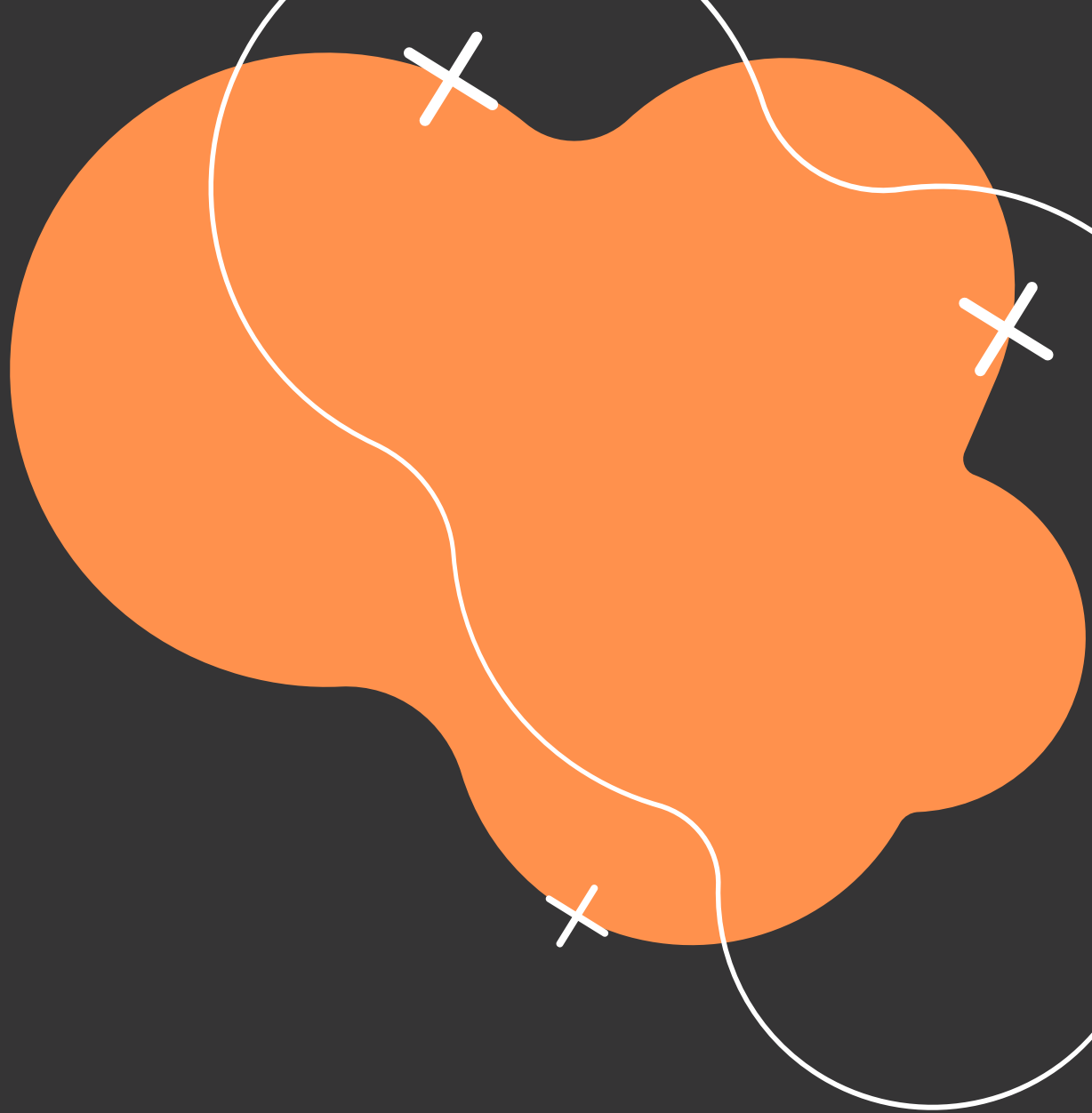


Настройте скрипт под себя и отрепетируйте его с разными людьми, чтобы звучать уверенно и естественно. Всегда сохраняйте дружелюбие и энергию!

12. Оценка и завершение сделки

- Следуйте контрольному списку перед работой (ниже), чтобы выглядеть профессионально и приехать вовремя. Во время оценки пройдите по всем задачам, обсудите стоимость каждой по отдельности, объясните, как будете выполнять каждую задачу и как это приведет к отличному результату. Затем суммируйте цены и предложите клиенту окончательную стоимость.
- После согласования приступайте к выполнению работы и получите оплату, о чём поговорим в следующем разделе.





VII. Контрольный список перед началом работы



Подготовка к выполнению задачи:

- Убедитесь, что у вас есть всё необходимое оборудование и дополнительные материалы.
- Если клиент возмещает стоимость материалов, не забудьте сохранить чеки.
- Возьмите чистящие средства, чтобы оставить место чище, чем оно было до вас.
- Дополнительный заработок: Купите одноразовые бахилы для дома. Это добавит профессионализма и чистоты (например, можно купить по ссылке (<https://amzn.to/43YGwAx>)). (<https://amzn.to/43YGwAx>)

Подготовка к встрече с клиентом:

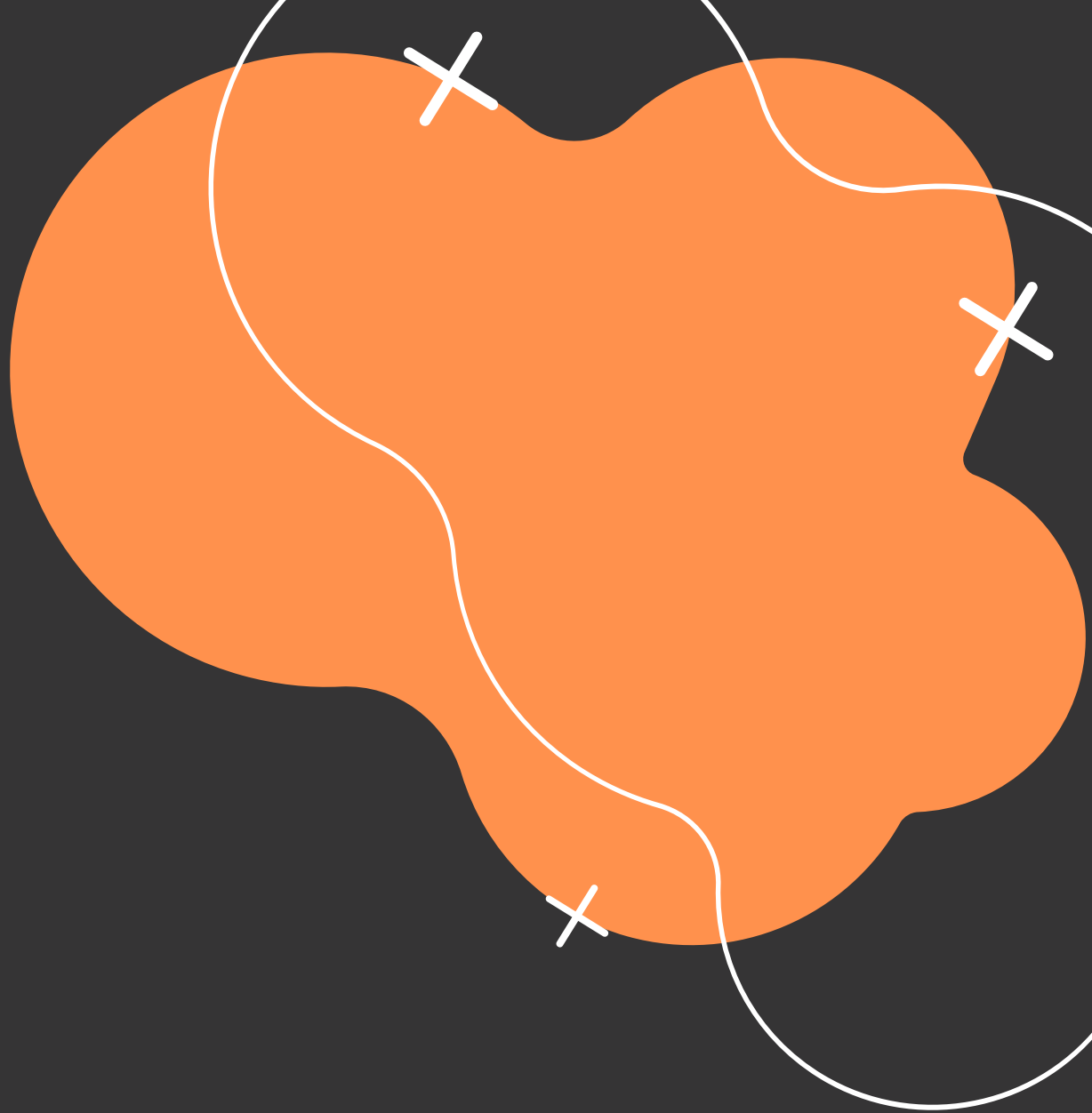
- Убедитесь, что одежда чистая, вы выглядите аккуратно и приятно пахнете.
- За день до встречи подтвердите время и адрес. Пишите профессионально: полные предложения, правильная пунктуация и позитивный тон!
- Просмотрите маршрут и проверьте трафик заранее, планируйте приехать за 15 минут до назначенного времени. Если приехали раньше, подождите на ближайшей заправке.
- Если что-то изменилось, сразу позвоните клиенту, чтобы он мог скорректировать свой день.
- Приходите В ТОЧНО назначенное время — не раньше и не позже.



На рабочем месте:

- Возьмите наушники, если хотите слушать музыку.
- Держите под рукой визитки или рекламные материалы, чтобы клиент мог вас порекомендовать.
- Используйте камеру или телефон для фото «до» и «после» для вашего портфолио.
- Держите блокнот и ручку, чтобы записывать пожелания клиента или изменения в задаче.
- Освежите знания: Посмотрите видео на YouTube с лучшими практиками выполнения предстоящих задач — новые и умные методы появляются постоянно!
- Проверьте прогноз погоды: Если работа будет на улице, подготовьтесь заранее, взяв подходящую одежду и снаряжение (дождевик, шляпу, солнцезащитный крем и т.д.).
- Аптечка: Имейте при себе базовую аптечку для мелких травм (жидкий пластырь — отличное решение!).
- Питье и перекус: Возьмите с собой воду и небольшой перекус для поддержания энергии и водного баланса.





VIII. Контрольный список во время работы



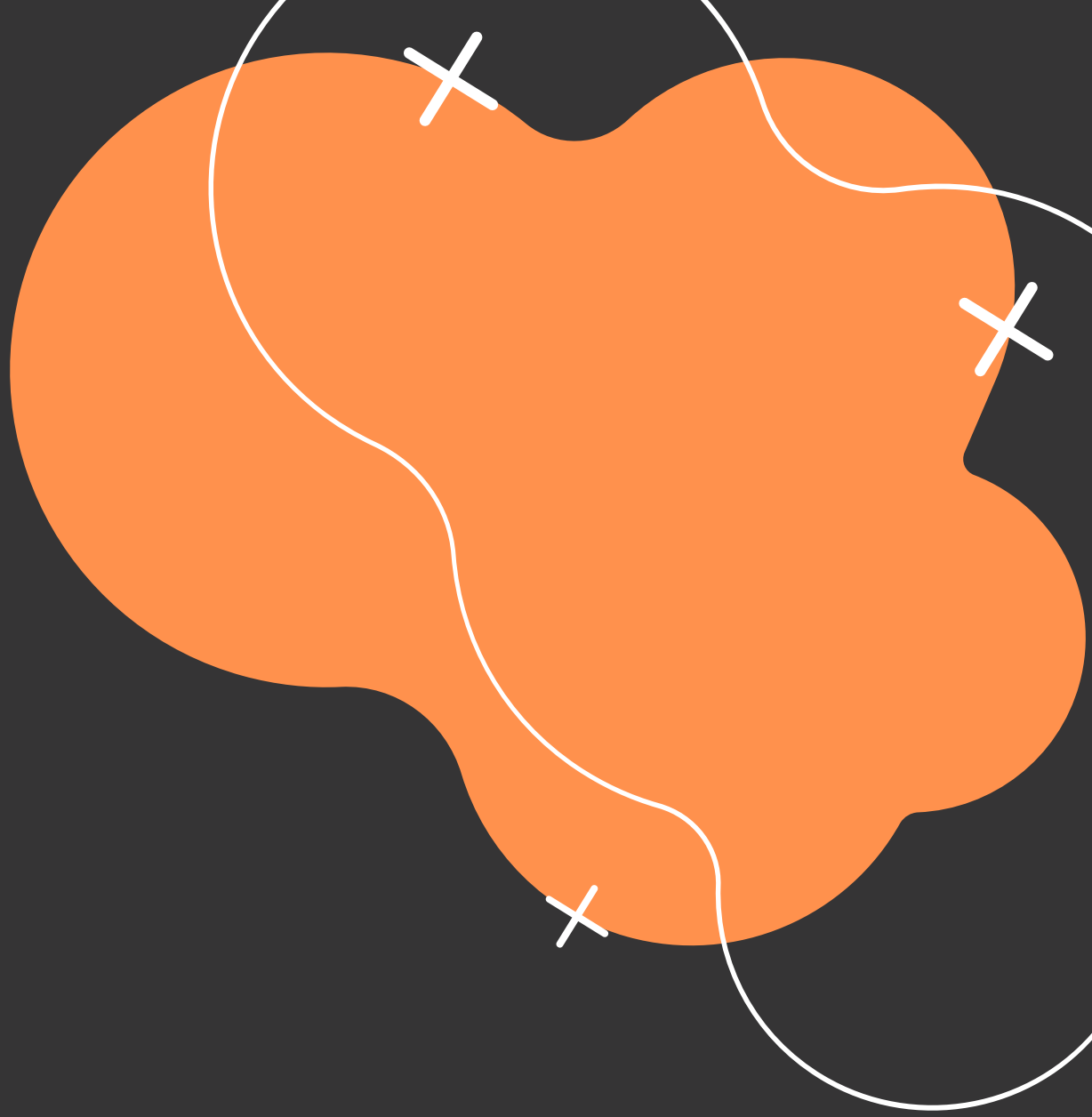
Этот контрольный список можно адаптировать под ваши нужды, добавив дополнительные пункты для повышения качества работы.

- **Приветствие:** По прибытии поприветствуйте клиента дружелюбно, с улыбкой, прямым взглядом и рукопожатием.
- **Перед входом в дом:** Продемонстрируйте, как надеваете бахилы у двери, показывая уважение к дому клиента.
- **Установление контакта:** Похвалите интерьер дома клиента и поддерживайте доброжелательную атмосферу.
- **Просмотр задач:** Пройдите вместе с клиентом по всем пунктам списка, записывая задачи и делая заметки.
- **Уточняющие вопросы:** Задавайте вопросы для полного понимания пожеланий клиента.
- **Обсуждение цены и условий:** Назовите стоимость каждой задачи, общую сумму и получите подтверждение на выполнение работы.
- **Согласование способа оплаты:** Уточните способ оплаты — наличные, чек, карта (Square) или цифровые платежи (Zelle, Venmo, PayPal и т.д.).
- **Уточнение предпочтений клиента:** Спросите о любых дополнительных предпочтениях или вопросах перед началом работы.



- Фотографии «до»: Сделайте фото/видео «до» выполнения задачи при необходимости.
- Профессионализм: Будьте максимально дружелюбны и профессиональны — избегайте еды, питья, использования ванной или телефона, если это не критично.
- Чистота на рабочем месте: Поддерживайте порядок на рабочем месте во время выполнения работы.
- Следите за временем: Придерживайтесь графика и завершите работу в согласованный срок.
- Информирование о прогрессе: Периодически сообщайте клиенту о ходе работы.
- Бережное обращение с имуществом: Используйте защитные покрытия и материалы, если это необходимо.
- Соблюдение безопасности: Всегда соблюдайте правила безопасности, используйте необходимое оборудование и защитные средства.
- Решение проблем: Будьте готовы справляться с непредвиденными трудностями, имея план на случай необходимости.
- Заметки и рекомендации: Записывайте предложения по уходу за оборудованием или дополнительные рекомендации для клиента.
- Информирование об изменениях: Сообщайте клиенту о любых изменениях в плане работы, включая дополнительную работу или увеличение времени.
- Высочайший уровень исполнения: Выполняйте работу на максимально высоком уровне, уделяя время для достижения идеального результата!





IX. Контрольный список после завершения работы



Этот контрольный список можно адаптировать, добавив дополнительные пункты для повышения качества работы и улучшения впечатления клиента.

- Чистота и порядок: Убедитесь, что всё абсолютно чисто, идеально и не осталось следов вашего присутствия!
- Фотографии и видео “после”: Сделайте качественные фото и видео после завершения работы, чтобы продемонстрировать результат и зафиксировать разницу (особое внимание на освещение и четкость изображения).
- Совместный осмотр с клиентом: Пройдите вместе с клиентом, чтобы он убедился, что всё выполнено идеально, или указал на моменты для доработки. Сообщите о любых дополнительных проектах, которые могли бы быть полезны в будущем.
- Получение оплаты: Получите оплату заранее оговоренным способом, предоставив нужную информацию для завершения транзакции.
- Подтверждение электронного платежа: Если оплата электронная, попросите клиента произвести её на месте, чтобы подтвердить получение.



Цель: “Великолепная пятёрка”

- Фото “до и после”: Сравнительные фото для портфолио.
- Видеоотзыв клиента: Спросите, может ли клиент оставить краткий видеоотзыв. Убедитесь, что условия для записи хорошие (освещение, фон, тишина) и направьте клиента по следующим пунктам:
 - Представиться и рассказать, зачем обратился к вам.
 - Описать, какие сложности возникали при самостоятельном решении.
 - Поделиться результатом после работы с вами.
 - Дать рекомендацию тем, кто рассматривает обращение к вам.
 - В конце записи уточните, можно ли использовать видео в маркетинговых материалах.
- Программа рекомендаций: Объясните клиенту важность рекомендаций и предложите бонус — например, бесплатную услугу при направлении трех новых клиентов.
- Социальные сети и отзывы: Попросите клиента поделиться опытом в местных сообществах (Nextdoor, Facebook) и отметить вас. Также попросите оставить отзыв на Google My Business или другой платформе, отправив клиенту простую инструкцию или ссылку.
- Планирование следующего визита: Запланируйте следующий визит или уточните, что вы свяжетесь с клиентом через 30–60 дней (или в соответствии с рамками услуги).
- Благодарность и обратная связь: Поблагодарите клиента за выбор и оставьте положительное впечатление. Завершите с кратким подведением итогов, отметив, что получилось отлично и какие моменты можно улучшить. ВСЕГДА УЧИТЕСЬ из каждого опыта для постоянного совершенствования!

