

EMPLOYER'
BACK B



جعبه سیاه

کارفرما

قبل و حین پروژه گرفتن چطوری

با کارفرما مذاکره کنیم؟

نویسنده: علی حاجی محمدی و کلاذ



پاییز ۱۴۰۵

حاجی محمدی
HAJI MOHAMADI

جعبه‌ی سیاه کارفرما

سی موقعیت واقعی در کار با مشتری

علی حاجی محمدی

همیار آکادمی hamyar.co

ویرایش پاییز ۱۴۰۵

قبل از شروع

من هم فریلنسر بودم، هم الان کارفرمام. برای بیزینس‌های خودم آدم استخدام می‌کنم و پروژه برون‌سپاری می‌کنم. یعنی هر دو طرف این میز نشستیم. این فایل از آن طرف میز نوشته شده. چیزی که می‌خونی، حرف خوب زدن نیست — اینه که وقتی یه نفر بهم پیام می‌ده، توی ذهن من چی می‌گذره. چرا بعضی پیام‌ها رو جواب نمی‌دم. چرا وقتی یکی می‌گه «هر چقدر شما صلاح بدونید»، پرونده‌ش رو می‌بندم. جمله‌هایی که اینجا می‌خونی، الگوهای تکرارشونده‌ان — نه نقل‌قول از یک نفر خاص. هر کدومشون رو بارها، از آدم‌های مختلف، تقریباً با همین کلمات شنیدم. و یه هشدار: این فایل قرار نیست ازت آدم بدبین بسازه. بیشتر مشتری‌ها آدم‌های سالمی‌ان که فقط زبون مشترک ندارن. این‌ها رو بخون که موقعیت‌ها رو ببری، نه که بترسی. درباره‌ی قرارداد، مالیات و مسائل حقوقی، این فایل تجربه‌ی شخصی نه مشاوره‌ی حقوقی. برای پروژه‌های بزرگ با متخصص مشورت کن.

قالب هر مدخل

جمله‌ای که می‌گه — عین چیزی که می‌شنوی
منظورش چیه — چیزی که واقعاً داره می‌گه
اشتباه رایج — کاری که نود درصد اینجا می‌کنن
چی بگو — جمله‌ای که کار می‌کنه
اگه فشار آورد — قدم بعدی

سایز مشتری

قبل از هر مذاکره‌ای، بدون با کدوم سایز طرفی. جمله‌ای که یکی رو می‌خره، اون یکی رو می‌پروانه.

کوچک — ۱ تا ۵ نفر

کی تصمیم می‌گیره: خودِ صاحب کسب‌وکار. اغلب همون شب جواب می‌ده. از چی می‌ترسه: می‌ترسه پولش دود بشه بره هوا و چیزی دستش رو نگیره. چی بهش بفروش: نتیجه‌ی سریع و قابل دیدن. (تا ده روز دیگه این رو داری.) اشتباه کشنده: حرف زدن از استراتژی و برندینگ بلندمدت. اون تا آخر ماه رو می‌بینه، نه تا آخر سال.

متوسط — ۵ تا ۵۰ نفر

کی تصمیم می‌گیره: مدیر مارکتینگ یا مدیر عملیات. باید به یکی بالاتر از خودش جواب پس بده. از چی می‌ترسه: می‌ترسه جلوی مدیرش بد بشه. ریسک شخصیه، نه مالی. چی بهش بفروش: آرامش خیال و گزارش. چیزی که بتونه بذاره جلوی مدیرش و بگه (داره پیش می‌ره). اشتباه کشنده: دور زدنش و رفتن مستقیم سراغ مدیرعامل. اگه این کار رو بکنی، برای همیشه دشمن ساختی.

بزرگ — بالای ۵۰ نفر

کی تصمیم می‌گیره: چند نفر. تصمیم چند مرحله‌ایه و ماه‌ها طول می‌کشه. از چی می‌ترسه: می‌ترسه از بی‌نظمی، از کسی که فردا غیبتش بزنه، از دردسر حقوقی. چی بهش بفروش: فرایند. قرارداد، زمان‌بندی مکتوب، گزارش دوره‌ای، جایگزین در صورت غیبت. اشتباه کشنده: قیمت پایین دادن. توی این سایز، قیمت پایین یعنی (این آدم اندازه‌ی ما نیست).

بخش ۱ — قبل از اینکه حرف بزنید

بیشتر پروژه‌ها همین‌جا از دست می‌رن، قبل از اینکه اصلاً مذاکره‌ای شروع بشه.

(قیمتاتون رو بفرستید)

منظورش چیه: هنوز نمی‌دونه چی می‌خواد. داره چند نفر رو قیمت می‌گیره تا کف بازار دستش بیاد. تو الان یه ردیف توی اکسل اونی.

اشتباه رایج: عدد فرستادن. هر عددی بفرستی، با ارزون‌ترین نفر مقایسه می‌شی و می‌بازی — چون تنها چیزی که ازت می‌دونه، عددته.

چی بگو: (قیمت به حجم کار بستگی داره. دو تا سوال بپرسم، بعد یه عدد دقیق می‌دم: الان این کار رو کی انجام می‌ده؟ و تا کی می‌خوایدش؟)

اگه فشار آورد: اگه گفت (فقط یه عدد تقریبی بگو)، بازه بده نه عدد: (بین این تا این، بستگی به حجم). بازه، مقایسه‌ی مستقیم رو سخت می‌کنه.

(نمونه کار دارید؟)

منظورش چیه: سوال واقعیش این نیست که چی ساختی. اینه که (اگه پولم رو بدم و بد دربیاد، من چی کار کنم؟) داره ریسکش رو می‌سنجه.

اشتباه رایج: فرستادن ده تا نمونه کار نامرتب. هرچی بیشتر بفرستی، بیشتر شبیه کسی می‌شی که دنبال کاره، نه کسی که کار داره.

چی بگو: دو تا نمونه بفرست، هر دو نزدیک به کار خودش. زیرش بنویس نتیجه چی شد، نه اینکه چطور ساخته شد.

اگه فشار آورد: نمونه کار مرتبط نداری؟ یکی بساز. برای یه برند واقعی که مشتری نیست. بگو (این رو برای فلان برند ساختم به عنوان نمونه، سفارششون نبود). صادقانه ست و کار می‌کنه.

سین می‌کنه، جواب نمی‌ده

منظورش چیه: معمولاً رد نیست. یا اولویتش عوض شده، یا جواب دادن بهت براش کار داره — یعنی پیامت سوال باز داشته.

اشتباه رایج: پیام (سلام، پیگیر بودم). این جمله هیچ چیزی به اون اضافه نمی‌کنه و فقط تو رو ضعیف نشون می‌ده.

چی بگو: یه چیز تازه بفرست، نه یادآوری: (یه نکته درباره‌ی پیج‌تون دیدم که گفتم بگم) — یه مشاهده‌ی واقعی. [اگه به دردتون خورد در خدمتم].

اگه فشار آورد: بعد از دو تا پیام بی‌جواب، ببندش: (فعلاً از لیستم برش می‌دارم که وقتتون رو نگیرم. هر وقت خواستید پیام بدید). درصد قابل‌توجهی همین‌جا جواب می‌دن.

(یه سوال کوچیک داشتیم)

منظورش چیه: گاهی واقعاً سواله. گاهی مشاوره‌ی رایگانه که قراره یک ساعت طول بکشه و آخرش هم پروژه‌ای در کار نباشه.

اشتباه رایج: شروع کردن به توضیح دادن. مشاوره‌ی رایگان تو رو تبدیل می‌کنه به منبع اطلاعات، نه به کسی که ارزش کار می‌خرن.

چی بگو: جواب کوتاه بده، بعد قاب رو عوض کن: (جواب کوتاهش اینه [یک جمله]). [اگه می‌خواید دقیق روی کار خودتون بررسی کنم، یه جلسه بذاریم].

اگه فشار آورد: اگه باز سوال پشت سوال اومد: (سوالات خوبی می‌پرسید. این‌ها دیگه بررسی می‌خواد، نه جواب سرپایی).

بخش ۲ — مذاکره‌ی اول

اینجا قیمت تعیین نمی‌شه. اینجا جایگاهت تعیین می‌شه، و قیمت از جایگاه درمیا.

(بودجه‌مون محدوده، ولی کار زیاد داریم)

منظورش چیه: (تخفیف بده، در ازای وعده‌ی کاری که هنوز وجود نداره.) تقریباً همیشه کار دوم نمی‌آد.

اشتباه رایج: قبول کردن به امید آینده. اولین قیمتی که می‌دی، سقف قیمتت با این مشتری برای همیشه‌ست.

چی بگو: (حجم بالا تخفیف داره، ولی روی کاری که ثبت شده باشه. الان یه پروژه رو با قیمت خودش شروع کنیم، از سومی به بعد پله‌ای پایین میاد.)
اگه فشار آورد: اگه اصرار کرد: دامنه رو کم کن، نه قیمت رو. (با این بودجه، این سه تا رو انجام می‌دم و اون دو تا رو نه.) قیمتت دست‌نخورده می‌مونه.

(هر چقدر شما صلاح بدونید)

منظورش چیه: دو حالت داره: یا واقعاً نمی‌دونه، یا داره تو رو امتحان می‌کنه ببینه عدد رو محکم می‌گی یا من می‌کنی.

اشتباه رایج: پایین گفتن برای اینکه از دست نره. وقتی طرف عدد نمی‌ده، پایین گفتن هیچ چیزی نمی‌خره — فقط بی‌اعتمادی می‌سازه.

چی بگو: عدد رو صاف بگو و بعد ساکت شو. (این کار [عدد] می‌شه.) نقطه. هیچ توجیهی پشتش نچسبون.

اگه فشار آورد: سکوت بعد از عدد سخت‌ترین بخشه. هر جمله‌ای که بعد از عدد بگی، عملاً داری از خودت تخفیف می‌گیری.

(یکی دیگه نصف این رو گفت)

منظورش چیه: ممکنه راست باشه، ممکنه تاکتیک باشه. در هر دو حالت، مهم نیست.

اشتباه رایج: پایین آمدن یا بدگویی از رقیب. هر دو تو رو کوچیک می‌کنه.

چی بگو: (ممکنه. کارها فرق دارن. من این رو تحویل می‌دم [دقیق بگو چی] با این زمان‌بندی. اگه اون بسته براتون بهتره، کاملاً منطقه‌ی که برید سراغش.)

اگه فشار آورد: این جواب گاهی مشتری رو می‌پروانه — و همون هم برد توئه. مشتری‌ای که فقط سر قیمت اومده، وسط کار هم سر قیمت می‌ره.

(اول یه نمونه بزن، خوب بود ادامه می‌دیم)

منظورش چیه: می‌خواد ریسکش صفر باشه. گاهی هم سه تا فریلنسر رو همزمان گذاشته نمونه بزنن و مجانی کارش راه می‌افته.

اشتباه رایج: کار رایگان انجام دادن. کسی که مجانی گرفت، قیمت واقعی رو دیگه نمی‌پذیره.

چی بگو: (منطقه‌ی که بخواید مطمئن بشید. به جای نمونه‌ی رایگان، یه پروژه‌ی کوچیک با قیمت خودش تعریف کنیم. راضی نبودید، همون‌جا تموم.)

اگه فشار آورد: قدم اول کوچیک و پولی، از هر نمونه‌کار رایگانی بیشتر جواب می‌ده — چون بهش هم تعهد می‌ده.

(ما خودمون تیم داریم، فقط راهنمایی می‌خوایم)

منظورش چیه: یا واقعاً مشاوره می‌خواد، یا می‌خواد دانشت رو بگیره و کار رو خودشون انجام بدن.

اشتباه رایج: دادن نقشه‌ی کامل توی جلسه‌ی اول. بعدش دیگه بهت نیازی نیست.
چی بگو: (می‌تونم راهنمایی کنم. مشاوره ساعتی حساب می‌شه و خروجیش یه سند مشخصه که تیمتون می‌تونه اجرا کنه.) مشاوره رو محصول کن، نه لطف.
اگه فشار آورد: اگه گفت (فقط یه جلسه)، همون یه جلسه رو هم قیمت‌گذاری کن. جلسه‌ی رایگان، پیام می‌ده که وقتت ارزشی نداره.

(این که با هوش مصنوعیه، چرا اینقدر؟)

منظورش چیه: فکر می‌کنه داره بابت زحمت پول می‌ده. بابت زمان تایپ کردن.
اشتباه رایج: دفاع کردن و توضیح دادن اینکه چقدر سخت بوده. هر ثانیه‌ای که صرف این دفاع کنی، بیشتر باختته‌ای.

چی بگو: (بابت زمان که پول نمی‌دید، بابت نتیجه می‌دید. اگه خودتون بخواید، ابزارش در دسترسه — چیزی که می‌خرید اینه که یه بار درست انجام بشه.)
اگه فشار آورد: اگه باز اصرار کرد، عدد جایگزین رو بذار وسط: (همین کار رو اگه بخواید یه نفر تمام وقت انجام بده، ماهی چقدر می‌شه؟) مقایسه‌ش با حقوق کارمند، نه با ساعت کار تو.

بخش ۳ — پول

همه‌ی رابطه‌های خراب، از جای مبهم توی این بخش شروع شدن.

(پیش‌پرداخت نمی‌دیم، رویه‌ی شرکته)

منظورش چیه: توی شرکت‌های متوسط و بزرگ، اغلب راست می‌گه. توی کسب‌وکار کوچیک، معمولاً بهانه‌ست.

اشتباه رایج: قبول کردن بدون هیچ جایگزینی. بدون پیش‌پرداخت، ریسک کل پروژه افتاده گردن تو.

چی بگو: کار رو تیکه کن: (پیش‌پرداخت لازم نیست. کار رو سه مرحله‌ای می‌کنیم، بعد از تحویل هر مرحله تسویه.)ریسکت می‌شه یک‌سوم.

اگه فشار آورد: اگه این هم رد شد، بدون که این مشتری آخر کار هم سخت تسویه می‌کنه. تصمیمت رو با چشم باز بگیر.

(بعد از تحویل و تأیید واریز می‌کنیم)

منظورش چیه: کلمه‌ی خطرناک (تأییده). تعریف نشده یعنی هر وقت اون بگه.

اشتباه رایج: رد شدن از کنار این جمله. (تأیید) بدون تعریف، یعنی پرداخت نامحدود عقب می‌افته.

چی بگو: همون لحظه تعریفش کن: (تأیید یعنی چی دقیقاً؟ بذارید بنویسیم: تحویل این فایل‌ها، حداکثر [تعداد] روز برای بازخورد، بعدش تسویه.)

اگه فشار آورد: این یک جمله، بیشتر از هر قراردادی ازت محافظت می‌کنه. مکتوبش کن — حتی اگه فقط توی همون چت باشه.

(چک می‌دیم)

منظورش چیه: معمولاً یعنی نقدینگی نداره. گاهی هم رویه‌ی واقعیشه.

اشتباه رایج: قبول کردن چک با تاریخ دور، بدون اینکه توی قیمت لحاظش کنی.

چی بگو: (چک مشکلی نداره. برای پرداخت مدت‌دار، قیمت با احتساب زمان محاسبه می‌شه.) عقب افتادن پول، هزینه داره و باید توی عدد بیاد.

اگه فشار آورد: برای مبلغ بالا و مشتری ناشناس، بخشی نقد و بخشی چک. هیچ‌وقت کل مبلغ چک نباشه.

(فاکتور رسمی می‌خوایم)

منظورش چیه: درخواست کاملاً بجاییه، مخصوصاً از شرکت‌های متوسط به بالا.

اشتباه رایج: قیمت دادن قبل از پرسیدن این سوال، و بعد فهمیدن که باید مالیات و کسورات رو از جیب خودت بدی.

چی بگو: همون اول بپرس: (پرداخت رسمیه یا غیررسمی؟) و قیمت رو بر همون اساس بگو. دو تا قیمت متفاوت، نه یکی.

اگه فشار آورد: برای پروژه‌های رسمی و بزرگ، قبل از امضا با یه حسابدار مشورت کن. این چیزی نیست که با حدس جلو ببری.

تحویل دادی، ساکت شد

منظورش چیه: معمولاً یعنی نقدینگی نداره یا اولویتش عوض شده. کمتر پیش میاد که از کار ناراضی باشه و نگه.

اشتباه رایج: پیام‌های پشت‌سرهم و بعد عصبانی شدن. هر دو موقعیت رو بدتر می‌کنه.

چی بگو: خشک و حرفه‌ای، با تاریخ: (فایل‌ها [تاریخ] تحویل شد. برای تسویه هماهنگ کنیم؟) بدون احساسات، بدون گله.

اگه فشار آورد: بعد از دو پیام بی‌جواب، ادامه‌ی کار رو متوقف کن و بگو متوقف کردی. توقف کار، تنها اهرم واقعی توئه — و فقط وقتی کار می‌کنه که هنوز چیزی دستت مونده باشه.

(گردش کن پایین، بلندمدت با هم کار می‌کنیم)

منظورش چیه: می‌خواد ببینه قیمتت چقدر شله. عدد تخفیف مهم نیست، خودِ عقب‌نشینی مهمه.

اشتباه رایج: (باشه) گفتن سریع. اگه قیمتت با یه جمله ده درصد پایین اومد، یعنی از اول ده درصد بیشتر گفته بودی.

چی بگو: (قیمت همینه. ولی می‌تونم [یه چیز کوچیک] رو اضافه کنم.) ارزش اضافه کن، نه تخفیف.

اگه فشار آورد: اگه تخفیف دادی، حتماً در ازای چیزی: پیش‌پرداخت کامل، یا زمان تحویل راحت‌تر. تخفیف بی‌عوض، به مشتری یاد می‌ده همیشه چانه بزنه.

بخش ۴ — وسط کار

اینجا جاییه که پروژه‌ی سودده تبدیل می‌شه به پروژه‌ی زیان‌ده، بدون اینکه بفهمی کی.

(یه تغییر کوچیک)

منظورش چیه: از نگاه اون واقعاً کوچیکه، چون نمی‌دونه پشتش چقدر کار هست. **اشتباه رایج:** انجام دادن بدون حرف. تغییر کوچیک اول رایگان انجام می‌شه، دهمی هم انتظار می‌ره رایگان باشه.

چی بگو: اولی رو انجام بده و اسمش رو ببر: (این رو انجام دادم، خارج از دامنه بود ولی مهمون من.) دفعه‌ی بعد دیگه لازم نیست توضیح بدی.

اگه فشار آورد: از دومی به بعد: (این می‌شه [عدد] و [زمان] به تحویل اضافه می‌کنه. انجام بدم؟) همیشه هم قیمت هم زمان — زمان گاهی بازدارنده‌تره.

(شریکم نظرش اینه که...)

منظورش چیه: یه تصمیم‌گیرنده‌ی دوم وجود داشته که تو ازش خبر نداشتی. **اشتباه رایج:** شروع کردن به راضی کردن آدم غایب. هیچ وقت نمی‌تونی کسی رو که سر میز نیست راضی کنی.

چی بگو: بیارش سر میز: (بهتره یه جلسه‌ی کوتاه سه نفره بذاریم که مستقیم بشنوم.) **اگه فشار آورد:** درس واقعی برای دفعه‌ی بعد: توی جلسه‌ی اول بپرس (غیر از شما کس دیگه‌ای هم روی این تصمیم می‌گیره؟)

(این اون چیزی نیست که تو ذهنم بود)

منظورش چیه: معمولاً یعنی جلسه‌ی اول مبهم بوده، نه اینکه کارت بد بوده. **اشتباه رایج:** دفاع کردن یا از نو ساختن رایگان. اولی رابطه رو خراب می‌کنه، دومی کار رو. **چی بگو:** برگرد به مکتوبات: (بذارید بریم سراغ چیزی که اول توافق کردیم — این بود. کدوم قسمتش فرق داره؟) بحث رو از سلیقه ببر روی سند. **اگه فشار آورد:** پیشگیری تنها راهه: قبل از شروع، یه فرم بریف کوتاه پر کن و خودش تأییدش کنه. ده دقیقه وقت می‌بره و ده ساعت نجات می‌ده.

(اینم اضافه کن، کاری نداره که)

منظورش چیه: داره دامنه رو بزرگ می‌کنه. اغلب بدون سوءنیت. **اشتباه رایج:** سکوت. سکوت یعنی (بله). **چی بگو:** (چشم. این خارج از توافق اولیه‌ست، بذارید به عنوان فاز دو حسابش کنیم.) قاطعانه ولی بدون تنش. **اگه فشار آورد:** اگه سه بار تکرار شد، پروژه رو متوقف کن و دامنه رو از نو بنویس. پروژه‌ی بی‌دامنه، تمومی نداره.

تصمیم‌گیرنده عوض می‌شه

منظورش چیه: مدیر جدید معمولاً می‌خواد نشون بده که با قبلی فرق داره. کار تو، مال دوره‌ی قبله.

اشتباه رایج: منتظر موندن. آدم جدید ممکنه کلاً پروژه رو بکشه. **چی بگو:** سریع خودت رو معرفی کن، با نتیجه نه با تاریخچه: (تا الان این‌ها انجام شده و این عدد رو ساخته.)

اگه فشار آورد: اگه پروژه لغو شد، برای کار انجام‌شده تسویه بخواه و مکتوبات رو داشته باش.

اینجا همون قراردادده که کار می‌کنه.

بخش ۵ (—الان وقتش نیست)

بعضی از این‌ها بهانه‌ست. بعضی‌هاشون واقعیه. اشتباه بزرگ، یکی گرفتن این دوتا است — و جواب درست هیچ‌کدوم فشار آوردن نیست.

(شرایط معلوم نیست، بذار بعداً)

منظورش چیه: گاهی ترس واقعیه. گاهی هم مؤدبانه‌ترین شکل (نه) گفته. **اشتباه رایج:** اصرار و تکنیک زدن. اگه ترسش واقعی باشه، فشار تو رو تبدیل می‌کنه به کسی که شرایطش رو نمی‌فهمه.

چی بگو: کوچیکش کن، نه اینکه هلش بدی: (کاملاً درک می‌کنم. به جای پروژه‌ی کامل، بذارید یه تیکه‌ی کوچیک رو انجام بدیم که هزینه‌ش کمه و نتیجه‌ش زود معلوم می‌شه.)
اگه فشار آورد: اگه باز هم نه، تاریخ بگیر و ول کن: (سه ماه دیگه پیام بدم؟) و واقعاً پیام بده. نصف پروژه‌های آینده‌ت از همین لیست درمیاد.

(تا دلار آروم بگیره صبر کنیم)

منظورش چیه: منتظر ثباتیه که ممکنه نیاد. پشتش معمولاً یه ترس واقعی از هزینه‌ی ثابت هست.

اشتباه رایج: بحث اقتصادی کردن. تو قرار نیست نظرش درباره‌ی اقتصاد رو عوض کنی.
چی بگو: هزینه رو متغیر کن: (یه کار کوچیک با هزینه‌ی مشخص و بدون تعهد ماهانه شروع کنیم.) ترسش از تعهد، نه از عدد.

اگه فشار آورد: کارهایی که هزینه رو کم می‌کنن — مثل اتوماسیون — رو با همین قاب بفروش: این هزینه نیست، جایگزین یه هزینه‌ی بزرگ‌تره.

(بعد از عید)

منظورش چیه: توی ایران گاهی واقعاً یعنی بعد از عید. اغلب یعنی نه.
اشتباه رایج: قبول کردن بدون تاریخ. (بعد از عید) یه تاریخ نیست.
چی بگو: تبدیلتش کن به تاریخ: (حتماً. الان توی تقویمم می‌ذارم [تاریخ مشخص]. تا اون موقع اگه سوالی بود در خدمتم.)

اگه فشار آورد: اگه از دادن تاریخ طفره رفت، جوابش (نه) بوده. محترمانه ببندش و برو سراغ بعدی.

(اینترنت که این وضعه، فایده نداره)

منظورش چیه: یه نگرانی واقعیه، مخصوصاً برای کسی که کل فروشش آنلاینه.
اشتباه رایج: دست‌کم گرفتن یا شوخی کردن باهاش. برای کسی که فروشش قطع شده، این شوخی نیست.

چی بگو: همین رو به مزیت تبدیل کن: (دقیقاً برای همینه که کارهایی که خودکار انجام می‌شن مهم‌ترن — وقتی شما نمی‌تونید آنلاین باشید، سیستم کار می‌کنه.)
اگه فشار آورد: روی چیزهایی تمرکز کن که به دسترسی دائم وابسته نیستن: محتوای از پیش تولیدشده، پاسخگوی خودکار، آرشیو آماده.

(مالیات و بیمه داره ما رو می‌کشه)

منظورش چیه: معمولاً راست می‌گه و داره فشار واقعی رو می‌گه.
اشتباه رایج: پریدن وسط حرفش با پیشنهاد فروش. این لحظه، لحظه‌ی فروش نیست.
چی بگو: اول تأیید کن، بعد وصل کن: (می‌دونم فشار زیادیه. برای همین سراغ کارهایی می‌رم

که یا هزینه کم کنن یا فروش اضافه بیارن، نه چیزی که فقط یه هزینه‌ی جدید باشه.)
اگه فشار آورد: بعد یه عدد بذار وسط: چقدر از هزینه‌ی فعلیش با این کار حذف می‌شه. کسی که تحت فشار مالیه، فقط با عدد قانع می‌شه.

بخش ۶ — پایان کار

مشتری دوم از دل مشتری اول درمیا. اگه بلد باشی تمومش کنی.

(فایل های خام رو هم بده)

منظورش چیه: معمولاً می خواد بعداً خودش تغییرش بده. گاهی هم می خواد به یه نفر ارزون تر بده ادامه بده.

اشتباه رایج: دادن بی چون و چرا، یا رد کردن با لحن بد. اولی ارزشت رو صفر می کنه، دومی رابطه رو.

چی بگو: از اول تعیین تکلیفش کن: (فایل خام جزو بسته هست/ نیست). اگه هست، توی قیمت بیاد. اگه نیست، از اول گفته باشی.

اگه فشار آورد: بعد از تسویه ی کامل تحویل بده، نه قبلش.

(دسترسی ها رو بده تا چک کنیم)

منظورش چیه: اغلب طبیعی. ولی قبل از تسویه، تنها اهرمت رو از دست می دی.

اشتباه رایج: دادن دسترسی کامل قبل از پرداخت آخر.

چی بگو: (دسترسی مشاهده رو الان می دم که ببینید، دسترسی کامل بعد از تسویه منتقل می شه).

اگه فشار آورد: این رو از روز اول بگو، نه روز آخر. اگه روز آخر بگی، بی اعتمادی به نظر می رسه.

(معرفیت می کنم) به جای پول

منظورش چیه: گاهی صادقانه ست. ولی معرفی، پول نیست.

اشتباه رایج: قبول کردن کار ارزون یا رایگان به امید معرفی. تقریباً هیچ وقت به پروژه ی واقعی ختم نمی شه.

چی بگو: (ممنون می شم معرفی کنید. قیمت پروژه هم همونه). هر دو رو با هم بگو، یکی رو جایگزین اون یکی نکن.

اگه فشار آورد: به جاش چیز قابل استفاده بخواه: اجازه ی انتشار نمونه کار، یا یه توصیه نامه ی کوتاه. این ها ارزش واقعی دارن.

سکوت بعد از یه پروژه ی موفق

منظورش چیه: راضی بوده، ولی به کار دوم فکر نکرده. مشتری ها بر نمی گردن، باید برگردونده بشن.

اشتباه رایج: منتظر موندن. سکوت راضی، دقیقاً شبیه سکوت ناراضیه.

چی بگو: دو هفته بعد، با نتیجه برگرد: (نتیجه ی کار رو نگاه کردم، این عدد شده. یه چیز دیگه هم هست که می تونه بهترش کنه).

اگه فشار آورد: این یک پیام، ارزون ترین راه گرفتن پروژه ی بعدیه — خیلی ارزون تر از پیدا کردن مشتری جدید.

ضمیمه ۱ — هفت جمله‌ای که هیچ وقت نگو

هر کدوم از این‌ها، در یک جمله جایگاهت رو خراب می‌کنه.

1. ببخشید مزاحم شدم — (از همون کلمه‌ی اول خودت رو پایین آوردی.)
2. هر کاری بگید انجام می‌دم — (یعنی تخصص ندارم.)
3. الان کار ندارم، سریع انجام می‌دم — (یعنی کسی سراغم نمیداد.)
4. چون شما هستید تخفیف می‌دم — (یعنی قیمتم واقعی نبود.)
5. فوری بهش نیاز دارم (درباره‌ی پول خودت — نیاز فوری، قدرت چانه‌زنی رو صفر می‌کنه.)
6. اون یکی فریلنسر بلد نبوده — (بدگویی، همیشه به خود گوینده برمی‌گرده.)
7. قول می‌دم (بدون تاریخ — قول بدون تاریخ، یعنی هیچی.)

ضمیمه ۲ — نه سؤال قبل از قبول هر پروژه

اگه به سه تاشون جواب نداری، هنوز آماده‌ی شروع نیستی.

1. غیر از این نفر، کس دیگه‌ای هم روی این تصمیم می‌گیره؟
2. دقیقاً چی تحویل می‌دم؟ نوشتمش؟ خودش تأییدش کرده؟
3. چند بار اصلاح توی قیمت هست؟
4. تأیید نهایی (یعنی چی و چند روز وقت داره؟)
5. پرداخت رسمیه یا غیررسمی؟
6. پیش‌پرداخت یا مرحله‌ای؟ اگه هیچ کدوم، چرا دارم قبول می‌کنم؟
7. اگه وسط کار متوقفش کنن، بابت کار انجام‌شده چی می‌گیرم؟
8. فایل خام و دسترسی‌ها جزو بسته هست یا نه؟
9. این آدم رو دوست دارم؟ اگه از همین جلسه‌ی اول سخت بود، وسط کار سخت‌تر می‌شه.

آخرین حرف

هیچ کدوم از این‌ها تکنیک نیست. همه‌شون یه چیز مشترک دارن: قبل از اینکه کار شروع بشه، مبهم نذار.

نود درصد پروژه‌هایی که بد تموم می‌شن، سرِ بدجنسی خراب نمی‌شن. سرِ یه جمله‌ی تعریف‌نشده خراب می‌شن.
و یادت باشه: یک کار، تا آخر.

©۱۴۰۵ علی حاجی‌محمدی — همیار آکادمی. این فایل هدیه‌ی وبینار است و بازنشر آن با ذکر منبع آزاد و فروش آن مجاز نیست.