

# МОДУЛЬ 3.

## КОМПЛЕКТАЦИЯ И КЛИЕНТ

Курс "Эффективная комплектация" - не только о комплектации как таковой. Он о том, как выйти на новый уровень, начав воплощать в жизнь 90% своих проектов!





# О чём будем говорить?



## Чего хочет клиент?

Что на самом деле хочет заказчик, и как ему это дать Клиентский сервис и почему он так важен



## Сроки

Ясность по срокам: график стройки и закупок



## Деньги

Ясность по срокам: смета, отчетность, график оплат. Что делать, если бюджет превысил план



## Визуальная часть

И как достичь 90% соответствия реализации 3D



## Дизайнерская скидка

% от розницы и накрутка «сверху». Отдать нельзя делиться





## ДИЗАЙН ЧАСТНЫХ ИНТЕРЬЕРОВ – ЭТО УСЛУГА В2С.

ПОЭТОМУ СЧАСТЬЕ  
ЗАКАЗЧИКА – ЭТО УЖЕ 50%  
УСПЕХА ВАШЕГО БИЗНЕСА





## ЧЕГО ХОЧЕТ КЛИЕНТ?

И как ему это дать?  
Важность клиентского сервиса.



# Сфера услуг

СФЕРА УСЛУГ (service) – сфера экономики, где производятся блага, полезный эффект которых проявляется в самом процессе их создания

Сфера услуг делится на сектор B2B (business to business) и B2C (business to consumer)

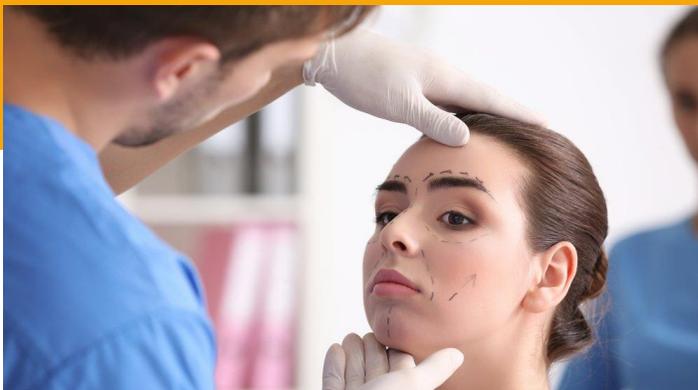
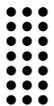
## B2C

Комплектация частных интерьеров, работа с физлицом, конечный заказчик – человек – это сектор B2C

## B2B

Комплектация коммерческих интерьеров, работа с юрлицом, конечный заказчик – фирма (ресторанный холдинг, отель, компания) – это сектор B2B





**Подход  
к оказанию услуг  
B2B и B2C сильно  
отличается!**

Дизайн, архитектура, ландшафт с точки зрения подхода к клиенту – такие же услуги, как пластическая хирургия, услуги стилиста или риэлтора.

В рамках этого курса мы делаем упор на комплектации объектов B2C и работе с частными заказчиками.



# Различия

## B2B

## B2C

Заказывают услугу для

Бизнеса

Себя и близких

Ориентир при заказе

Деньги и срок

Эмоции и эмпатия

+ Ваша основная задача

Выгода клиента

+ Счастье клиента

Общается с вами

Менеджер(ы)

Заказчик

Роль эмоций

Никакая

+ Очень высокая

+ Роль клиентского сервиса

Ниже среднего

+ Очень высокая

Финальная ценность услуги комплектации для частного клиента – это его удовлетворенность, его счастье от обладания новым домом/квартирой/участком.

Клиентский сервис – важнейший элемент этого счастья, особенно в процессе работы, пока объект еще не завершен и финальный результат не виден





Пятерочка



Азбука вкуса

# Давайте сравним?

## ПРИМЕРЫ СЕРВИСА

Клиентский сервис дарит вашему заказчику удовольствие от процесса работы с вами.

Довольный клиент – это клиент, приносящий прибыль вашей студии. Это клиент, готовый даже простить вам неизбежные косяки (в разумных, конечно, пределах)

