

# Внутренняя презентация "Основы в работе PM/SM"

ДОКЛАДЧИК

Этика, достоинство,  
уместность



Не говори в отсутствие кого-либо то, что не сказал бы ему в лицо

Из всех возможных формулировок выбирай самую нейтральную и сдержанную.  
Все всё поймут.



## Не пишите того, чего не сказал бы

Даже о тех, кого нет в копии. Особенно о тех, кого нет в копии.  
Просто представьте что любое ваше письмо может быть  
заскриненым и выложенным в FB.



## Не обесценивай проект в глазах команды

Не говори о проекте как о безнадежном деле. Помни, что с такими проектами ты не работаешь. А если ты работаешь, то проект должен быть успешным.



## Не говори «ваш проект», говори «наш проект»

Говори “наш проект” клиентам, думай “наш проект”, когда остаешься наедине с собой. Команда не заканчивается внутри агентства. Команда - это все кто ведут проект к цели.



Если пообещали что-то - выполняйте.

Если не можете выполнить - объясняйте почему.

Если не можете выполнить вовремя - предупредите клиента и сообщите новый срок.

E-mail





## Не забывай "Ответить всем", если в переписке много участников

Если вам пришло письмо, где в копии несколько адресатов, пользуйтесь кнопкой “Ответить всем”, потому что, когда в копии много людей, - неизвестно кто в итоге сделает дело, но лучше держать в копии всех.

Нажмите здесь, чтобы [Ответить](#), [Ответить всем](#) или [Переслать](#)



## Один рабочий вопрос = одна тема письма

И в этом письме все данные по вопросу. Обсуждение этого вопроса только в этой ветке.



## Пиши тему письма простым языком, не усложняй

Тема письма должна обязательно давать понимание: что это? -  
Задача? Заявка? Документы?

Но при этом не надо называть тему одним словом. Такие письма  
теряются в почте на раз и никогда не находятся.



## Все важное фиксируй в почте

**Почта – это доказательство.** Даже если уже обсудил все устно или в чате, пропиши договоренности в письме и попроси подтвердить их в ответе.

**Например:** условия работы, согласование результатов, подтверждение старта, изменение требований, подтверждение дополнительной стоимости.



А потом – фиксируй в почте.

## **Приоритетные каналы связи по убыванию:**

- личная встреча;
- skype с видео;
- телефонный звонок;
- письмо;
- чат.

# Деловое письмо



## Заполняем письмо снизу вверх.

1. Файл (четко название и универсальное расширение).
2. Текст письма.
3. Тема письма.
4. Адрес получателя.



## Не игнорируйте письма.

Всегда отвечайте на письма, на неприятные тем более.

**Совет:** не оставляйте письмо как прочитанное, пока не сделаете по нему всё, что должны сделать. Пусть висит в непрочитанных пока не решите вопрос.





Кратко, емко, структурировано

Сокращай, очищай, упрощай

Как это сделать?

Научись писать ясно и просто.

Какие такие стоп-слова?



# Проверяй каждое письмо перед отправкой

Всегда перечитывай письмо перед отправкой.

**Автоматически:** проверяй орфографию в Gmail.

[Как это сделать?](#)

**Вручную:** избавляйся от сленга, смайликов, панибратства, странных оборотов, “Вы” с большой буквы.



## Будь стратегом, когда пишешь письмо

1. Цель письма.
2. Связь прошлого и настоящего (почему ты это пишешь, как это влияет на процесс в целом, как это связано с тем что было раньше).
3. Вывод.
4. Перечитай письмо.



# Написал злое письмо – подожди 5 минут и перечитай

Настрой “отмену отправки” – она не раз тебя спасет.  
[Как это сделать?](#)

Отменить отправку:



Включить функцию отмены отправки

Промежуток времени для отмены отправки:  сек.

Письмо отправлено. [Отменить](#)

Календарь



**Добавляй в календарь:** встречи, созвоны, отсутствие в офисе, задачи, которые требуют полного погружения.

**Не забудь:**

- Понятное название;
- Приглашения;
- Описание темы и бронь переговорки, если необходимо.



## Настрой общий доступ и смотри в календари, назначая встречу

Люди расшаривают календари, чтобы было удобнее работать вместе.

Как так [расшарить календарь](#)?

Как так посмотреть [чужой календарь](#)?

Встречи





Приезжай за 15 минут, входи за 5.

Хуже, чем опоздать – только появиться за полчаса



### **Тебе нужны ответы на вопросы:**

- Сколько у вас будет времени?
- Какие вопросы необходимо обсудить?
- Чего ждут от вас на встрече?
- Чего вы ждете от клиента?

Главное, чтобы всем были понятны цели встречи.



## Отправляй контакт-репорт в день встречи

Контакт-репорт (Follow up) - отчёт по встрече: что обсудили, до чего договорились, какие последующие шаги.

### **Не забудь:**

- поблагодарить за встречу и сказать пару приятных слов;
- поставить себе задачи по итогу встречи;
- выполнить все обещания четко, в срок или чуть раньше.

# Рабочий процесс



## Уходишь в отпуск? - Предупреди!

Перед уходом в отпуск настрой автоответчик: создай правило в электронной почте и варианты писем в зависимости от уровня доступности себя для клиентов в период отпуска.

**P.S.** По возвращению из отпуска не забудь его отключить.



## Контроль и координация проекта - главная функция менеджера

В зоне твоего внимания всегда: сроки, задачи, планы по проект-услугам; история общения, рекламации, обращения; деньги, договора, документы, оплаты, долги.

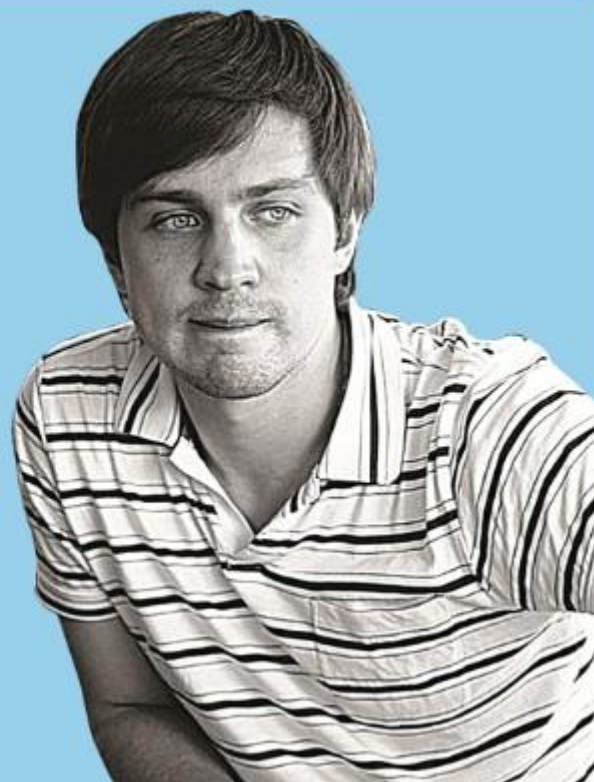


## Напоминайте клиенту о задачах

### Объяснять, пушить, объяснять, пушить...

аргументы о том, что вы предлагали, кто-то не сделал и нет результата - работать не будут. Если вы видите, что труба, надо эскалировать сразу же этот вопрос до руководства.

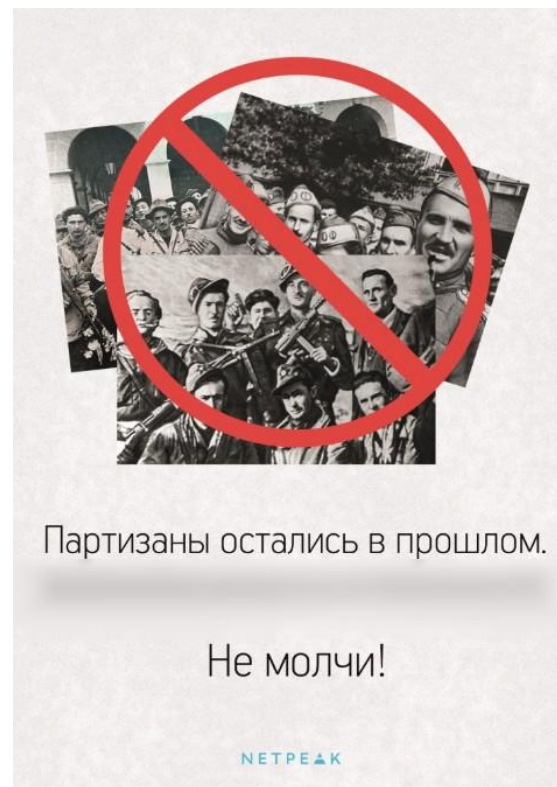
Юрий Мухин — директор по маркетингу, Slando





# Не скрывай информацию о проекте внутри команды

Запрещено партизанить и скрывать информацию по ведомым проектам!







## Подстраховывайте коллег

Всегда будьте готовы прийти на помощь своему коллеге в трудный момент и подстраховать его.

# Переговоры



# Без плана переговоров все пойдет не по плану

## **Планируй и репетируй!**

Разработай стратегию, напиши план встречи, подготовь все необходимые материалы и отрепетируй.



## Каждая встреча должна иметь свою цель

Перед встречей должен быть составлен план встречи:

1. Цель встречи.
2. Потенциальные проблемы.
3. Предыстория переговоров.
4. Чего мы хотим (конкретно на этом этапе переговоров)?
5. Что будет дальше?
6. Что и как говорить?
7. Необходимое исследование.



## Заранее подготовьте вопросы

Если вы хотите узнать видение клиента, приготовьтесь задавать много открытых вопросов.

На открытый вопрос нельзя ответить просто «да» или «нет». Эти вопросы следует придумать и выписать заранее, на этапе подготовки к переговорам

**Открытые вопросы** начинаются словами: Почему? Где? Когда? Кто? Который? Как?



## Эффективнее спрашивать вместо того, чтобы угадывать

Нужно помнить, что переговорщик не должен угадывать то, что можно просто спросить. Чем меньше мы додумываем, чем меньше предположений строим – тем меньше вероятность ошибки.



## Спокойствие увеличивает шансы на успех в переговорах

Нужно сохранять внутреннее равновесие и не поддаваться на стремление другой стороны вызвать в вас состояние нужды.

Да, Вы хотите эту сделку. Но Вы не нуждаетесь в ней, вы независимы. Значит, Вами нельзя манипулировать.





# Меньше говорите – больше слушайте

Слушание ведет вас в мир собеседника, а разговор выдает заинтересованность, желание понравиться, заключить сделку. На другом конце переговорного стола это обязательно почувствуют.





## Неудачное решение можно отменить

Решения, принятые на переговорах, могут быть пересмотрены несколько раз. Абсолютно естественная ситуация - добиться повторного обсуждения важного вопроса. Это действие вызывает новый виток переговоров.





## Добивайтесь четких "да" или "нет"

У монеты есть только две значимые стороны: это орел и решка. Твердое «Да» или «Нет» - самые ценные ответы на этапе завершения переговоров.



Благодарим вас за внимание!

**NETPEAK**  
интернет-маркетинг для бизнеса

[netpeak.net](http://netpeak.net)