

# Первый модуль — идеология студии

Начало пути. Мы выбираем собственный путь в развитии студии. Описываем текущую и определяем желанную ситуацию. Ставим цели.

## Концепция

Начнем с концепции. Разберем главные стратегические вопросы и приблизимся к глубинному пониманию сути своей студии. Поставим цели, проверим ресурсы. Компания каждого дизайнера будет устроена по-разному, исходя из ГЛАВНОЙ идеи и личности собственника. Но в них будет и общее — неизменный системный подход. Разберем стандартные и нестандартные проблемы. Определим и утвердим роль бизнеса в жизни руководителя.

### Результат

Вы точно знаете, что хотите от своего проекта, знаете, как и куда вам двигаться, чтобы получить желаемое и можете заранее просчитать все ходы, которые гарантируют успех всего, что вы делаете.

## Типы клиентов

В этом блоке мы разберем двадцать главных типов клиентов в дизайне. Вы сможете выбрать свой тип клиента (или несколько) и сфокусировать услуги под его потребности, чтобы работать с каждым типом по его «болевым» и «предпочтительным» точкам, знать, что от него ожидать. Быть готовым к сюрпризам и нестандартным ситуациям. Знать причины их возникновения и уметь предвидеть.

### Результат

Изучены типы клиентов. Выработана модель работы с каждым типом по его ключевым болям и желаниям.

## Типы проектов

Разбираем типы проектов: общественные и частные. Определяем плюсы и минусы, выбираем, с какими работаете, а с какими нет. Если берете все, то какие ресурсы понадобятся. Выбор ниши позволит ускорить процесс создания студии и упростит привлечение клиентов.

### Результат

Принято решение о специализации, с которой будете работать в первую очередь.

## Бизнес-модель

Мы покажем вам несколько примеров работы студии дизайна. Вы сможете подобрать оптимальную модель работы, подходящую для вашей ситуации, исходя из ваших желаний и ресурсов.

### Результат

Определите собственную модель работы, под нее заложите фундамент.

## Финансовая модель

Определяем финансовую модель, себестоимость проектов, задаем рентабельность. Вооружаемся калькулятором и считаем цифры, определяем точку безубыточности. Видим, на чем зарабатываем деньги, а какие действия близки к себестоимости. Что стоит делать самим внутри компании, а что точно стоит делегировать. Понимаем, какие проекты вы можете брать в работу, а какие нет. Каких людей брать в штат, а каких держать удаленно.

### Результат

Правильно оценена стоимость услуг. Все расходы посчитаны. Готова модель ценообразования, с которой вы сверяетесь при принятии решения о работе с клиентом, проектом и сотрудником.

## Структура студии

Построим вашу структуру студии с указанием отделов и должностей. Структура поможет руководителю смотреть на процессы сверху, а не изнутри бизнеса. Это даст возможность проектировать студию, а не хаотично решать постоянно возникающие в ходе работы проблемы. Прописываем в структуре, что делаем (пока) сами, а что уже делегируем.

### Результат

Вы научитесь смотреть на бизнес со стороны, а не изнутри и создавать другие услуги и бизнесы по этой же схеме. Структура станет планом руководителя по выходу из бизнеса и планом сотрудника для карьерного роста и самостоятельной работы.

## Большая идея

Любая большая успешная компания — это в прошлом маленькая компания с правильной философией и принципами. Вы сформируете философию студии и сделаете ее понятной людям: клиентам, сотрудникам, партнерам. На основе философии опишите принципы, которые формируют ваш неповторимый стиль работы. Пользуясь принципами, все сотрудники смогут действовать исходя из главной задумки, а не по-своему. Правильная философия и принципы будет привлекать лучших клиентов и сотрудников. Это то, что будет отличать вашу деятельность от дизайнеров-клонов.

### Результат

Сотрудники не отвлекают руководителя, а действуют самостоятельно в сложных ситуациях.

## Уникальность

Уникальность — это то, почему вас выбирают клиенты, в чем вы разбираетесь лучше всего и можете стать номер один, на голову обогнав всех конкурентов. Это ядро компании студии, вокруг которого строится все продвижение. В этом блоке мы с помощью специальных вопросов и обсуждений найдем вашу уникальность и зафиксируем в понятную людям концепцию.

## **Результат**

Отстройка от конкурентов с помощью сильного позиционирования. Твердый стержень, который объединит все элементы вашей студии.

## **Роль собственника**

Вы точно знаете, что должны делать в компании сами, зоны ответственности. Не питаете иллюзии, что придет мифический директор и партнер и все наладит. В этой части говорим об осознанности, своих целях и готовим себя к трансформации.

## **Результат**

Вы выполняете функции собственника, которые нельзя делегировать.

## **Результат первого модуля**

Набор документов: кодекс проекта и детальная стратегия. Полное понимание собственной студии и своей роли в ней, выбор клиентов, сформированная идея, готовая к внедрению. Вы полностью осознаете свой путь, свое предназначение. Создадите концепцию студии, основанную на вашем видении и идеологии, пропишете главную ценность для клиента. Только такая студия сможет расти и развиваться самостоятельно годами. Результат — альбом с описанием главной идеи, методов достижения и планом на внедрение. Это своеобразное техническое задание на вашу работу. Вы смотрите его, понимаете: да, это для меня и начинаете действовать по достижению цели в остальных 11 модулях.

# Второй модуль — Карта услуг

Теперь, когда мы твердо решили, что, для кого и почему делаем, как развиваем студию, самое время разработать карту услуг. Карта услуг — это связь между услугами, которые вы оказываете клиенту. Она нужна для того, чтобы клиенты понимали, что у нас стоит купить и в какой последовательности. Начнем описание с Главной услуги — с которой начинённая работа с клиентом, пройдем через все этапы.

## Типы услуг, их описание

В этом блоке рассматриваем все варианты услуг в сфере дизайна и их комбинации. Решаем, что будем продавать, понимаем, какие услуги приносят максимальную прибыль. Формируем каталог услуг и логику их взаимодействия. Если работаем с партнерами или подрядчиками, то продумываем соединение их услуг с вашими.

### Результат

Выбрана «Главная услуга», за которой приходит клиент, построена основа сети дополнительных, по которым ваш клиент сможет получить максимум сервиса и оставить у вас больше денег.

## Детально: услуга дизайн-проект

Что входит в ваш дизайн-проект, сколько стоит, из каких частей состоит, в каком порядке выполняется делается. Как будем работать: Мы покажем вам нашу схему и расскажем, как вы сможете адаптировать ее под свою студию. Покажем варианты изменения порядка этапов работы в зависимости от типа клиента, дизайнера и идеологии студии.

### Результат

Детально расписана по этапам услуга дизайна, которую вы применяете в своей студии. Если есть ответвления, дополните услугу сценариями.

## **Детально: услуга авторский надзор**

Как предлагать клиенту авторский надзор и как на нем заработать. Как организовать работу так, чтобы клиенту было комфортно, а ваши сотрудники не путались и соблюдали границы надзора, не смешивали надзор с комплектацией или управлением. Внедрим цепочку презентаций для продажи послепроектных услуг отдельно или вместе с авторским надзором.

### **Результат**

Авторский надзор вынесен в отдельный договор, определены условия работы с клиентом, варианты оплаты. Готова презентация для продажи послепроектных услуг.

## **Детально: услуга комплектация**

Разберем 4 возможные схемы комплектации и поймем, какая схема устроит вас и ваших клиентов. Изучим необходимые составляющие правильной комплектации. Научим презентовать и предлагать услугу комплектации или расширенного надзора за строительством клиенту.

### **Результат**

Станет понятно, как стыковать комплектацию с проектом: до или после сдачи работы клиенту. Прекратите сомневаться и сможете уверенно обосновать пользу и стоимость комплектации. Внедрите услугу комплектации. Обретете уверенность в ценности услуги, станете больше зарабатывать.

## **Детально: управление строительством**

Самый простой способ реализовать проект как задумано — возглавить эту реализацию. В этом блоке поговорим о комплексной услуге управления строительством. Чем эта услуга отличается от генерального подряда, в чем особенность, польза и как продать клиенту. Передадим пошаговый ход реализации управления строительством с чек-листом для контроля.

## **Результат**

Внедрите услугу управления строительством. Усовершенствуете работу с подрядчиками и клиентом. Соедините смежников на совещаниях. Доведете проект до результата, фотографируете в журнале.

## **Путь клиента**

Построим путь клиента, чтобы наглядно демонстрировать выгодность предложения. Клиент должен знать, какие услуги и почему ему стоит купить, а какие можно убрать. Клиент должен делать выбор по услугам осознанно, а не с целью экономии. Параллельно выстраиваем сценарий продажи и модель вашей личной презентации на входе. Добавляем в путь клиента дополнительные услуги и услуги партнеров, чтобы оказать лучший сервис и заработать больше денег.

## **Результат**

Клиент начинает покупки с одной услуги, втягивается, проникается доверием и постепенно покупает другие услуги, оплачивает последовательно реализацию всего проекта.

## **Результат второго модуля**

Вы определите, какие услуги вы оказываете для клиента в рамках своей студии, а какие нет. Запишите четко состав каждой услуг. Построите оптимальную цепочку продаж. Научитесь объяснять клиенту состав и пользу каждой услуги. Подготовьте материалы для упаковки и внедрения в коммерческие предложения и кейсы на сайте. Подготовьте концепцию описания и комбинации услуг в зависимости от типа клиента и идеологии студии. Это позволит сделать ваши услуги более привлекательными для клиентов, а значит вы сможете повысить стоимость.

## Третий модуль — Упаковка

После того, как вы утвердили список и состав оказываемых услуг, самое время настроить и упаковать их в четкое предложение клиентам. Понимая, базовые потребности клиента, вы легко сможете презентовать ваши продукты так, чтобы они покупали именно у вас, даже не рассматривая конкурентов. Научившись смотреть на мир глазами клиентов, вы будете всегда составлять отличные продающие предложения. То есть, вы будете просто рассказывать о своей услуге, и люди сами будут просить продать ее им.

### Аватар клиента для главной услуги

В этом блоке создадим очень глубокий анализ клиента, который потребуется для проектирования и упаковки «Главной услуги». Пропишем детальные аватары (портреты) наших клиентов. Это станет отличным техническим заданием для продвижения: копирайтеров, маркетологов, разработчиков сайта и поможет в дальнейшем продвижении и контроле этих специалистов.

#### Результат

Вы сможете сэкономить на стоимости услуг агентств, потому что им не придется проводить собственные исследования по клиентам. Результативность рекламы и скорость разработки маркетинговых материалов возрастет. Безопасность: Прописав требования по соблюдению аватара в договор вы сможете вернуть деньги с нерадивых подрядчиков, если они сделали что-то не то или не того объема.

### Фирменный стиль

Создание логотипа и фирменного стиля, основанного на философии студии и личности владельца. Фирменный стиль позволит визуалью выделиться и показать единство и серьезность организации, вызвать доверие клиента. На этом блоке создаем ТЗ, придумываем идею, выбираем подрядчика для работы, запускаем процесс создания стиля, названия и логотипа.



### **Результат**

Создание единого информационного и визуального позиционирования студии, в результате чего вы и ваша студия станете моментально узнаваемыми и резко отстроитесь от конкурентов.

## **Выбор модели сайта**

Разрабатываем сайт по новой идеологии или корректируем существующий. Выбор типа сайта: лендинг, сайт-визитка, портал на вордпрессе или отказ от сайта в пользу соцсетей. Плюсы и минусы для вашей аудитории и позиционировании студии.

### **Результат**

Определен тип сайта и необходимые ресурсы: время, бюджет.

## **Создание макета сайта**

Создадим работающего макета, логика поведения клиентов на сайте, как они приходят и на что обращают внимание.

### **Результат**

Создан макет для передачи подрядчикам, основанный на глубинном понимании клиента и соответствующей вашей идеологии.

## **Подготовка текстов**

На основе аватара клиентов, принципов уникальности, идеологии студии пропишем тексты самостоятельно или с помощью редактора для главной страницы, главной услуги, страница о компании. Изучим блок копирайтинга в личной эффективности.

### **Результат**

Тексты о компании для страниц сайта готовы для передачи подрядчиком.

## Подготовка видео

Если вы планируете использовать видеомаркетинг для сайта, подготовим сценарий для съемки видео, рассмотрим форматы, определим локации. Организуем процесс съемки видео. Изучим раздел видеокопирайтинг в личной эффективности.

### Результат

Видео о студии, размещенное на сайте привлечет внимание клиентов.

## Сбор информации

Сбор информации для доказательства качества услуг для клиентов и признаки надежной компании. Собираем и отсортируем информация для подрядчиков: отзывы, проекты, процессы, публикации, награды, факты, кейсы, описания.

### Результат

Дизайнер самостоятельно разместит имеющиеся доказательства на сайт и в маркетинговые материалы.

## Упаковка проекта

Полностью упакуем один ваш готовый проект так, чтобы он привлекал выбранных вами клиентов. Сделаем из этого кейс, который можно и нужно будет использовать для формирования стиля, объяснения концепции вашей работы и привлечения внимания клиентов к вашей студии. На примере одного проекта разберем, как клиенты выбирают вашу студию или уходят к конкурентам.

### Результат

Вы освоите сильнейшую стратегию привлечения внимания клиентов к вашим работам и сможете повторить это самостоятельно с другими проектами и стилями.

## Выбор подрядчика и прием результата

Выбор и тестирование подрядчика, разработка. Заключение договора. Передача подрядчикам сайта материалов в работу.

### Результат

Готовый сайт с инструкцией использования полностью отражает вашу философию и понятен для выбранного типа клиента.

## Продающая страница

Создание макета продающей страницы с описанием услуги для типа клиента.

### Результат

Создана продающая страница, отработан навык создания шаблонов для продающих страниц.

## Социальные сети

Выбираем социальные сети и оформляем описание в соответствии с новой идеологией. Публикуем контент созданный для сайта контент в формате соц. сетей. Создаем политику работы в социальных сетях для редактора.

### Результат

Социальные сети оформлены с учетом концепции. Людям понятно, в чем ваша польза и чем вы занимаетесь. Благодаря политике работы в соц сетях, вы сможете нанять редактора для их поддержания.

## Продающие материалы

Создадим задания на создание продающих материалов, которые понадобятся для презентации услуг онлайн и офлайн на основе готовой концепции студии: визитки, буклеты, стенд, флаер, раздатку. Напишем статью, объясняющую нашу философию и видение дизайна. Усилим ваши услуги мощным брендом: логотип, фирменный стиль, если этого еще нет.

### Результат

Продающие материалы: визитки, флаеры, оформление стенда, буклет.

## Результат третьего модуля

Заново переупакуем вашу студию: теперь она полностью соответствует вашей философии и идеологии не только в ментальном, но и в визуальном воплощении. Эти материалы лягут в основу нашего продвижения, позиционирования и экспертности.

В итоге у вас будет создан и наполнен необходимыми разделами сайт, подготовлены страницы с понятным описанием основных услуг для выбранного типа клиента. Разработана система управления и обновления, политика наполнения контентом.

## Четвертый модуль — Сотрудники

Работа с людьми: найм, обучение, контроль. Цель: выбрать и построить модель работы сотрудниками. Наладить взаимоотношения в коллективе так, чтобы каждый работал на результат, был инициативен и ответственен.

## **Люди и функции. Стандарт профессии**

Определяем и прописываем должности. Распределяем функции среди имеющегося персонала, назначаем руководителя направления производства. Каждому сотруднику определяем должность и регламент работы, обозначаем стыковку с коллегой по стандарту качества. Назначаем менеджера для первичного контроля.

### **Результат**

Определены роли и функции, распределены по людям в команде. Каждый человек знает, что делать. Разделение обязанностей позволит сделать бизнес неуводимым, уберет незаменимых людей, чтобы не место уволившегося сотрудника взять нового.

## **Работа с сотрудниками на проекте**

Разбираем типы сотрудников. Передаем задачи по типам, контролируем результат. Правила работы менеджеру: когда использовать внутренние ресурсы, когда делегировать. Что можно, а что нельзя делать удаленно. Когда платить по метрам за результат, а когда по часам сдельно.

### **Результат**

Вы готовы делегировать задачи сотрудникам разбираетесь, какую работу отдать.

## **Мотивация**

Разберем два способа управления и мотивации. Выберете, какой вам ближе или их комбинацию. Если вы один раз сможете зажечь людей идеей и эмоцией, они сами продолжат развитие студии без вашего участия. Мотивированные сотрудники двигают студию вперед. Немотивированных можно зажечь идеей.

### **Результат**

Прорабатываем мотивацию в вашей компании, которая поможет сотрудникам работать за идею, а не только ради денег.

## Контроль сроков и качества

Устанавливаем точки контроля за качеством. Арт-директор, клиентский сервис, отзывы. Четко определяем стандарты качества для каждого раздела, чтобы все сотрудники понимали, что должно быть визуальным результатом на каждого этапе.

### Результат

Прописаны стандарты и внедрен контроль качества. Ошибки отсекаются еще на стадии проектирования.

## Организация и проведение совещаний

В этом блоке научитесь проводить результативные еженедельные совещания, чтобы быстро решать любые вопросы и контролировать их исполнение. Получите наш шаблон проведения совещаний и правила работы.

### Результат

Вы научитесь проводить совещания, на которых сможете системно проверять ход проекта и обстановку в коллективе даже при удаленной работе.

## Руководитель направления

Управление через менеджера (для коллектива более 5 человек). Как привлечь в студию сильного заместителя, главного дизайнера, конструктора или архитектора. Полное описание позиции руководителя направления. Создание отчета студии за неделю, месяц, год. Отчет руководителю.

### Результат

Понятная позиция руководителя направления. Можно взять ключевого управленца или партнера на должность, освободить себе время, чтобы закончить круг развития компании.

## Работа с партнером

Работа с партнером может как ускорить развитие, так и служить причиной краха бизнеса. В этом блоке поговорим о комплексной работе с партнерами. Опишем и взвесим плюсы и минусы, придем к единому решению и опишем его в документе, внедрим в студию.

### Результат

Распределены обязанности между партнерами, очерчены зоны ответственности, подписан договор.

## Трудовой договор и конфиденциальность

Формализуем работу с сотрудниками. Вы получите наши договоры и условия работы с сотрудниками. Пропишете условия работы в студии, требования к авторским правам и конфиденциальности, условия найма, увольнения, внутренние и внешние документы для сотрудников, трудовые договоры.

### Результат

Все вопросы утрясены, сотрудник поступает на работу по заданным вами правилам. Это позволит избежать конфликтов и недопониманий в случае расставания.

## Схема эффективного найма

Строим систему найма. Это нужно, чтобы не проговаривать все условия с каждым кандидатом, а просить его самостоятельно ознакомиться с правилами работы студии, согласовать их и только после этого приступить к работе. Технология написания вакансий. Привлечение на собеседование. Проведение интервью. Тестовое задание. Испытательный срок. Быстрое введение в должность. Делегирование системы найма.

### Результат

Студия притягивает только тех людей, которые разделяют ваши ценности и готовы работать на результат. Вы перестанете терять время и общаться с людьми, которые принципиально вам не подходят.

## **База сотрудников сотрудников**

Создаем удобную форму, в которой отмечаем потенциальных и проверенных сотрудников. Организуем доступы менеджера и дизайнера к базе.

### **Результат**

База проверенных сотрудников, к которой вы обращаетесь, если нужно кого-то заменить или срочно расширить штат.

## **Финансовая модель работы с сотрудниками**

Прописываем документ, в котором видна зависимость успехов сотрудника и его оплаты. Документ построен на финансовой модели и выгоден руководителю, потому что повышение оплаты сотруднику зависит от повышения дохода студии.

### **Результат**

Сотрудник спокоен, знает, сколько получит, работает на результат. Счастлив и не требует больше заработанного. А если инициативен и быстр — получает серьезные бонусы.

## **Финансовый отчет сотрудника**

Научим сотрудников считать время по задачам, присылать отчет, по которому будет собираться статистика проекта и личные успехи сотрудника.

### **Результат**

Вы точно видите, кто работает хорошо и приносит результат, а кто только создает бурную деятельность. Результат привязан к цифрам. Сотрудники сами прописывают время так, что нецелесообразно записать больше. Создана система, в которой невыгодно приписывать себе лишние часы.



## **Карьерная лестница работы сотрудников**

Моделируем схему карьерного роста сотрудника из каждой должности. Прописываем категории и должности, какие навыки нужно получить, чтобы перейти на следующую должность.

### **Результат**

Сотрудник знает, как добиться повышения, видит путь, мотивирован по нему идти.

## **Общие принципы и условия работы с сотрудниками**

Сотрудники читают базовые принципы работы студии и требования студии к ним.

Ненужные люди отсеиваются автоматически.

### **Результат**

Приходят только те сотрудники, которые согласны с вашими принципами

## **Быстрый вход для новой должности**

Готовим пакеты документов и обучающих программ для самостоятельного изучения и быстрого внедрения сотрудника в студию. Описание должности, с кем из коллег по каким вопросам общаться, как записывать время на проект, границы - что допустимо, а где спросить совета, сколько тратить денег.

### **Результат**

Сотрудник проходит обучение системной работе в первые дни и сразу готов работать в команде на результат.

## **Внедрение**

Изучаем, как безболезненно внедрить новые правила в работу уже действующей студии, чтобы не саботировать текущую работу, а увидели пользу в нововведениях и приняли активное участие в их внедрении.

## **Результат**

Сотрудники приняли правила игры и поддержали новую систему работы.

## **Результат четвертого модуля**

Вы поставите взаимоотношения в коллективе на новый уровень. Командная работа, отсутствие конфликтов, нацеленность на результат, слаженная работа. Каждый сотрудник работает на наиболее подходящей ему должности, не требует дополнительной мотивации и времени руководителя, потому что мотивация создается средой. Построена модель работы с людьми, описаны правила, наняты нужные люди, оформлены и утверждены договоры и условия работы.

# **Пятый модуль — Оцифровка**

Успешные компании работают по правилам. Эти правила должны быть просты и понятны для всех участников процесса — клиентов и сотрудников. Нам предстоит комплексная работа по документированию придуманных ранее процессов работы отдела производства.

## **Сценарий проекта**

По каждому типу услуги составляем сценарий. Начинаем с Главной услуги.

Сценарий — это не витиеватая блок-схема, а простой текстовый документ, где шаг за шагом подробно прописан весь процесс исполнения заказа с ролями и действиями.

## **Результат**

Понятная схема исполнения заказа. Вы, клиент, сотрудники, фрилансеры и подрядчики работают по одному алгоритму.

## Договоры и документооборот

Вы получаете готовые шаблоны и адаптируете под свои документы на дизайн-проект, авторский надзор, комплектацию, управление строительством.

### Результат

Менеджер готов вести проект по договору от начала до реализации. У вас есть весь необходимый пакет документов для работы.

## Модель согласования

Внедряем правила презентации, согласовывая работы с клиентом и арт-директором, чтобы клиент не вносил бесплатных правок и изменений. Учим сотрудников, как согласовывать промежуточные этапы, если клиент не уверен и не готов двигаться дальше.

### Результат

Ваши сотрудники быстро согласовывают этапы проекта с клиентом и не делают лишнюю работу.

## Шаблоны, примеры, инструкции

Наша задача описать процесс достижения стандарта качества на каждом действии. Для этого есть технология: предстоит создать шаблон, пример и инструкцию для каждого процесса производства. Пример для того, чтобы показать клиенту и требовать с сотрудников. Шаблон поможет сотрудникам быстрее выполнять стандартные операции. Инструкция объяснит как это делать. Производство шаблонов передать команде, но принимать результат обязан собственник.

### Результат

Ускорен процесс выполнения заказа. Минимизированы ошибки. Внедрен стандарт качества на каждую часть проекта в виде документов.

## **Работа с телефоном и почтой**

Прописываем правила работы с клиентом, поставщиками и сотрудниками по почте и телефону так, чтобы это было эффективно, но ненавязчиво. Прописываем шаблоны для менеджера по каждому этапу в соответствии со сценарием услуги.

### **Результат**

Эффективные коммуникации с клиентом ускорят процесс работы и согласования. Менеджеру не придется каждый раз придумывать письма для клиента и подрядчиков.

## **Правила сервера**

Для успешной работы в офисе вы должны прописать правила расположения и наименования папок и файлов, чтобы каждый сотрудник знал, что где лежит и мог найти самостоятельно. Для этого прописываете правила сервера.

### **Результат**

Готовые правила работы на сервере уберут беспорядок и помогут построить систему.

## **Результат пятого модуля**

Ваш отдел производства настроен на бесперебойную работу, все важные процессы оцифрованы. Вы выбираете работу по душе: концепции и общение с ключевыми клиентами. Сотрудники будут работать по правилам и делают все остальное. Вы работаете только когда хотите и не заниматься тем, что не приносит удовольствие.

## Шестой модуль — Автоматизация

Задача — проработать инструменты, с помощью которых вы максимально автоматизируете бизнес.

### Системы ведения проектов и удаленная работа

Электронная система позволит взаимодействовать сотрудникам друг с другом напрямую по зонам ответственности без участия руководителя. Вы получите правила и шаблоны работы в системе, название файлов и порядок ведения проекта. Возьмете без изменения или адаптируете под свою студию по нашему чек-листу. Это позволит нанять удаленных сотрудников и работать с ними аналогично с сотрудниками в офисе.

#### Результат

Определены и внедрены системы управления, внешние сервисы. Налажена удаленная работа с сотрудниками в системе. Собственник следит за процессом производства и корректирует процесс из любой точки мира.

### Обеспечение и IT

Стабильность сервера, почта, администрирование сайта, внутренняя безопасность документов и конфиденциальной информации, данных о клиентах. Выбираем сервисы и назначаем ответственного за них IT-специалиста. Бэкап файлов и документов. Бэкап данных. Совместный доступ к файлам.

#### Результат

Студия технически подготовлена и работает стабильно.

## Шаблоны чужими руками

Технология, как проще всего создавать шаблоны, примеры и инструкции. Расскажем нашу модель, с помощью которой ключевые сотрудники смогут создать общие правила по любому процессу без внешней помощи.

### Результат

Сотрудники сами смогут создавать шаблоны и инструкции по каждому действию.

## Юридические и бухгалтерские вопросы

Бухгалтерия и налогообложение, патентное законодательство, лицензии на программное обеспечение. Отношения с проверяющими органами и государством.

### Результат

Студия защищена юридически.

## Офис

Если вы работаете в офисе, документируем регламент, обучаем сотрудников, описываем правила работы в офисе, создаем порядок, назначаем ответственного офис-менеджера.

### Результат

Описаны правила офиса, введен контроль за их соблюдением. Офис работает самостоятельно без вашего участия. Файлы и документы на своих местах, не теряются.

## Финансовый отчет проекта и студии

Финансовый отчет — это таблица учета времени и денег по проекту. По отчету видны результаты работы всей студии и каждого человека в отдельности. Видна рентабельность проекта целиком, успехи и неудачи сотрудников. В этом блоке

включаем финансовый отчет в обязанности персонала. Это беспристрастная статистика по цифрам.

### **Результат**

Вы контролируете общие показатели на ежемесячных встречах с руководителями. По отчету видно, кому следует начислить бонус (и какой именно), а кого уволить.

## **Календарь проекта**

Календарь проекта позволяет менеджеру, клиенту и сотрудникам быть в курсе сроков проекта. В нем отмечают время работы студии и время раздумий клиента. После каждого этапа согласовывают время с клиентом. Вы получаете наши вспомогательные шаблоны, календарь проекта и бланки отчетности, по которым ваш менеджер сможет посчитать эффективность проекта, а сотрудники будут знать, сколько бонусов они получат.

### **Результат**

У клиента не будет повода обвинить студию в затягивании сроков, он не сможет получить больше сервиса, чем в договоре, а в случае конфликта отсудить неустойки и штрафы.

## **Ключевые документы компании и их копии**

Итогом оцифровки бизнеса будет создание списка документов и размещение их на сервере с определением уровня доступа сотрудников для обеспечения безопасности.

### **Результат**

Каждый сотрудник будет иметь доступ только к необходимым ему документам.

## **Безопасность**

Продумываем все вещи, где могут нанести ущерб другие люди: клиенты, сотрудники, партнеры, контрагенты. Взвешиваем риски. Зачищаем слабые места.

### **Результат**

Обеспечение безопасности компании

## **База знаний**

Создайте внутреннюю базу знаний, в которой будут ответы на все частые вопросы и удобный поиск. Чем больше описанных знаний, тем быстрее растет организация. И не тратится время сотрудников.

### **Результат**

Внедрены правила для описания ситуаций и создание новых документов, создана база знаний с разграниченным доступом.

## **Результат шестого модуля**

В итоге процесса автоматизации главных процессов вы сможете передать дела наемному директору и не бояться того, что он уведет у вас бизнес. Получится выйти из бизнеса, оставив над ним полный контроль. Это сделает возможным ту жизнь, о которой всегда мечтали.



# Вторая часть — продвижение и масштабирование

Привлечение клиентов — технология, освоив которую, вы сможете беспрепятственно контактировать с лучшими заказчиками. Разбираем и прорабатываем 4 концепции привлечения клиентов.

## Седьмой модуль — активное привлечение клиентов

Тестирование продаж. Вооружившись пониманием клиентов и маркетинговыми материалами, переходим к действиям. Просто выполняйте задания, и они появятся. Эти действия приносят деньги сразу, в процессе обучения.

### Настройка CRM

Настройка системы приема входящих заявок, чтобы не потерять клиентов и повысить продажи.

#### **Результат**

Все входящие записаны, клиенты не потеряются, продажи растут.

### Отдел продаж

Вводим функцию руководителя отдела продаж. прописываем показателя, правила, как продавать и закрывать возражения.

#### **Результат**

Назначены люди, которые отвечают за продажи по входящим обращениям.

## **Страница захвата**

Готовим страницу, на которую будем массово отправлять целевых клиентов.

### **Результат**

Готова страница, которая достаточно хорошо (затраты меньше прибыли) собирает контакты целевых клиентов.

## **Активизация сарафанного радио и рекомендаций**

Прорабатываем систему рекомендаций.

### **Результат**

Клиенты советуют вас своим друзьям и знакомым.

## **Запуск прямой рекламы**

Настраиваем основные онлайн рекламные каналы. Проверяем и тестируем результаты. Реклама по целевой аудитории. Директ, Инстаграм, facebook, vk, google. Внедрение анкеты для проверки качества заявок. Задание для смежников или своими руками.

### **Результат**

Запущена прямая реклама, контакты передают в отдел продаж.

## **Подготовка материалов для офлайн продаж**

Визитка, флаер, буклет, стенд для выставки, оформление.

### **Результат**

Готовы материалы для выставке и офлайн-встреч. Материалы вызывают доверие и способствуют продаже.

## **Запускаем активные способы привлечения офлайн-клиентов**

Партнерство, консультации, участие в семинарах, конкурсы и тендеры, выставки, организация мероприятий. Экстремальные методы поиска клиентов. Бесплатные способы.

### **Результат**

Налажен поток входящих клиентов офлайн

## **Результат седьмого модуля**

Выполнены все задания, получены клиенты с активных продаж. Налажена система активных продаж в онлайн и офлайн каналах. Активные продажи проходят легко и стоят недорого, потому что построены на философии, идеологии и типах клиентов из 1 и 2 модуля.

## **Восьмой модуль — привлечение клиентов через экстренность**

Прорабатываем собственный статус эксперта. Статус эксперта позволит перестроить модель привлечения клиентов с активных действий на выжидательную позицию. Клиенты сами будут приходить к нам. Для этого готовим: статьи, видео, выступления, стимулируем продвижение через рекомендации. Это работа на длинное плечо. Формируем статус эксперта.

## Свой стиль

Как сформировать свой стиль в дизайне и продукте и сделать его узнаваемым и востребованным.

### Результат

Детально. Описан ваш стиль, клиенты приходят за ним и лично к вам.

## Форматы

Рассматривая форматы и определяем тот, который удобен для вас. Делегируем остальные.

### Результат

Опробован и выбран формат коммуникации по ключевой компетенции автора.

## Контент-план и жанры

Выбираем темы и составляем контент-план по статьям и видео для целевой аудитории.

### Результат

Сформирован темник для публикаций и статей, постов и видео. Определены содержание и форматы. Позволит не беспокоиться о написании и делегировать копирайтеру.

## Кейсы

Изучаем, как правильно описывать кейсы. Прорабатываем формат.

### Результат

Внедрены кейсы, как элемент контента. Клиенты видят решение своих потенциальных проблем на живых примерах, доверяют эксперту.

## Отзывы

Технология, как правильно собирать отзывы.

### Результат

Клиенты читают отзывы и смотрят интервью с другими клиентами, получают ответы на самые важные вопросы и возражения, доверяют эксперту.

## Упаковка процесса работы

Делаем из процесса работы серию статью. Описан свой стиль и подход к работе. Демонстрация результата и рассказ о нем.

### Результат

Готова статья для привлечения клиентов.

## Распространений контента

Организуем систему создания и распространения контента. Прорабатываем план распространения. Выбираем ресурсы и запускаем контент-менеджера для распространения материалов.

### Результат

Контент автоматически создается и распространяется, нужные клиенты приходят на сайт по экспертному каналу.

## Прием клиентов по экспертности

Подготовка страницы продажи людям, которые пришли по экспертности. Им нельзя продавать в лоб. Встречаем особенно.

### Результат

Люди, которые пришли по экспертному каналу впечатлились и прониклись доверием. Совершают покупку..

## Результат восьмого модуля

Налажено привлечение клиентов через канал экспертности. Экспертность транслируется автоматически. Интернет засеян информацией о вашей компании и уникальности. Клиенты видят в вас эксперта, приходят лично к вам. Платят больше, чем по рынку, не требуют вариантов в работе.

## Девятый модуль — Известность и личный бренд

Привлечение клиентов через известность поможет умножить доход и повысить цену. Известность позволяет влиять на людей, которые не знакомы с вами и вашими услугами. Став выдающимся в чем-то, будем привлекать VIP-клиентов и зарабатывать в разы больше обычного хорошего специалиста. Это блок для продвинутых дизайнеров и студи о том, как монетизировать личную популярность. Публикации, ТВ-эфир, выступления, личный бренд.

## Личная история

Личная история интересна клиентам, потому что показывает, что вы не просто зарабатываете деньги, а пришли в бизнес с важной миссией. Личная история содержит сюжет, развитие, философию и объясняет принципы работы. Вызывает доверие, интерес и уважение. История пишется по шаблону. Напишем вашу историю.

### Результат

Написана личная история, которая раскрывает и объясняет ваши принципы, философию и таланты.

## Пресс-кит

Готовим буклет для прессы, в котором объясняем чем мы будем полезны на разных мероприятиях широкой публике. Статус, проекты, вопросы для интервью, фото. Все, чтобы пресса имела краткое представление о нас и могла обратиться за комментарием или пригласить на мероприятие. Готовим темы для выступлений. Ваши темы для конференций, телепередач, интервью.

### Результат

Готовый альбом для прессы, в котором описана ваша уникальность, достижения, даны статистики и примеры. Вы попадете в журнал, тв, радио, youtube, конференции.

## Статус звезды

Для поддержания созданного имиджа важно соблюдать некоторые правила и ритуалы, которые отличают звезду от псевдозвезды. Это очень тонкая грань и со стороны ее почти не видно. Проработаем ваше поведение детально, чтобы оставлять впечатление известного, но адекватной личности, а не заездившегося самозванца.

### Результат

Вы не только заявляете себя звездой, но и выглядите и держитесь на публике как известная и статусная личность. При внешних атрибутах успешности, вы останетесь адекватным и приятным человеком без «короны», с которым хочется иметь дело или просто быть рядом.

## Личный помощник

На этой стадии вы обязаны взять личного помощника (если еще не сделали до этого). Разбираем детально функцию помощника дизайнера, менеджера задачи. Определяем требования. Выбираем и обучаем. Для эффективной работы важно

научиться делегировать части любой работы и свои обязанности как в профессиональной, так и в личной жизни.

### **Результат**

Нанятый личный помощник. Все вопросы, кроме стратегических решает он.

## **Психология влияния**

На этой стадии без профессионального изучения темы психологии и работы мозга человека не обойтись. Изучаем базовые принципы поведения людей, мотивацию и принципы, которые влияют на поведение. Используем эти принципы для продажи.

### **Результат**

Вы переставите удивляться поведению людей, научитесь понимать причину их поступков и прогнозировать реакцию. При правильном применении люди сами будут выстраиваться к вам очередь и просить продать ваш продукт.

## **Обучение**

Создаем обучение для коллег и клиентов. Зарабатываем деньги, повышаем статус. Строим полезные и одновременно полезные презентации. Обучение для коллег и клиентов строится по-разному.

### **Результат**

Правильно построенное обучение становится еще одним каналом привлечения клиентов

## **Фильм о студии**

Создаем качественный и полезный фильм о вас и студии. В интерактивном формате показываем себя, цели, философию, принципы. Чтобы смотрели, фильм должен нести идею и пользу. Создаем сценарий, команду, продакшн, запускаем информацию о вас на новый уровень.



## **Результат**

Фильм о студии помогает людям разобраться в вашей теме, повышает статус, вызывает доверие.

## **Выступление на публике**

Правила работы на публике и проведения мероприятия. Структура презентации. Как сделать презентацию полезной и интересной аудитории. Как подготовиться что должно быть до, что во время, что после. Как фотографировать и снимать.

## **Результат**

Вы провели мероприятие по заданному алгоритму, при этом без заучивания текста. Повышает доверие, продажи без продажи во время выступления.

## **Информирование о себе**

Визуальный рост. Поднимаем свои результаты. Проходим обучение, совершаем подвиги, организуем мероприятия и рассказываем об этом. Когда вы на виду, должны удивлять, развлекать, злить — не оставлять людей равнодушными. Поговорим о критике и реакции на нее.

## **Результат**

Инфоповоды, новая информация, о вас не забывают.

## **Интервью**

Известный эксперт дает и берет интервью. Чтобы было не скучно, нужно иметь свою позицию и задавать интересные вопросы. Как давать и брать интервью

## **Результат**

Навык проведения интервью со знаменитостями. Навык дачи интервью для прессы.

## **Менеджер PR**

Нанимаем PR-менеджера для продвижения на выступления и в печатные журналы или заключаем договор с PR-агентством.

### **Результат**

Вас системно приглашают на теле и радиопередачи, создают инфоповоды, ведут социальные сети, делают фотографии, записывают видео, публикуют новости.

Комплексный подход.

## **Качество, стиль, внешний вид**

Одежда, публикации, фотографии, видео, фирменный стиль, оформление, аксессуары, язык шаблонов. Встречают по одежке. Вещи и стиль оформления говорит о вас. Во всех отраслях.

### **Результат**

Выработан собственный стиль, вы разбираетесь в качестве.

## **Результат девятого модуля**

Известность как в профессиональной среде, так и в кругах целевой аудитории, узнаваемость, статус популярного эксперта, выступления с лекциями, приглашения на мероприятия. Вы повысите самооценку, станет проще продавать услуги, разовьете личный бренд. Известность может полностью заменить другие способы привлечения клиентов.

При этом наживете врагов, которые будут считать вас выскочкой, избавитесь от страха критики, публичных выступлений. Помимо основной работы сможете брать деньги с рекламодателей и спонсоров.

## Десятый модуль — Оцифровка системы привлечения клиентов

Итак, все этапы пройдены. Настало время создать бизнес-процессы и описать систему привлечения клиентов в документах. Для этого смотрим, что сработало лучше всего и что нам нравится, прописываем шаблоны, документы, правила, собираем команду. Готовы материалы для продвижения, система пополнения материалов, налажен регламент работы команды продвижения. Каждый сотрудник знает, где какая информация лежит, ваши требования, частоту публикаций и рекламы. Описываем ключевые показатели, создаем вакансии для сотрудников.

### Результат

Описаны шаблоны для продвижения. Сотрудники получают шаблоны и действуют безошибочно.

## Одиннадцатый модуль — автоматизация системы привлечения клиентов

На этой стадии стоит повторить историю с автоматизацией отдела производства и полностью автоматизировать работу отдела привлечения клиентов. Для этого по созданным ранее вакансиям набираем и тестируем людей, набираем команду, внедряем инструкции, выстраиваем воронки продаж и ключевые показатели.

### Результат

Автоматизирована система привлечения клиентов. Вы полностью можете выйти из бизнеса и заниматься проектами только, если есть желание. У вас появится время на путешествия, вдохновения, поиск новых смыслов и стратегического развития. Вы продолжите быть главным идеологом компании, но с клиентами и процессами будут нанятые люди.

# Двенадцатый модуль — Масштабирование

Умножаем результат и выходим на новый уровень.

## Аудит

Проведем полный аудит проделанной работы, найдем слабые места и разработаем меры по исправлению ошибок. После этого мы создадим мощную стратегию масштабирования на ближайшие несколько лет с выходом на московский и международный рынок.

### Результат

Стратегическое детальное видение развития своего проекта на 5-10 лет. Если до этого момента вы еще не задумывались о выходе на мировой уровень, или если у вас давно была такая мысль, то сейчас вы уже вполне сможете это сделать. Для этого у вас будут готовы все необходимые элементы, знания, умения и навыки.

## Внутренняя задачи студии

Строим систему автоматического развития студии силами сотрудников. Работа над внутренними проектами. В этом разделе вы сможете поставить задачи по развитию студии сотрудникам. Определите задачу, назначьте руководителя направления, выделите бюджет, получите результат.

### Результат

Ключевые сотрудники сами развивают студию, пишут инструкции, нанимают и контролируют людей, а вы принимаете итог.

## Отдел качества

Сотрудники поддерживают отношения с клиентами, следят за тем, чтобы они были счастливы.

## **Результат**

Даже если есть небольшие проблемы с продуктом, клиенты все равно счастливы и окружены заботой и вниманием, больше покупают, советуют друзьям.

## **Пути расширения**

Крупные проекты.

Франшиза.

Отделения в городах и странах.

Своя школа для сотрудников и внешних студентов.

Новые услуги по заданному алгоритму.

## **Результат**

Выбраны пути развития и построен план верчения по успешному опыту работы студии, который собственник приобрел на тренинге.

## **Что будет дополнительно**

Попутно работе с заданиями и выполнением конкретных действий, ведущих к развитию бизнеса, мы будем последовательно встраивать системное мышление и полезные привычки в вашу жизнь.

Для этой цели курс будет снабжен мастер-классами и лекциями, обсуждениями, подготовленными конспектами с типами клиентов, примерами других участников. Вы сможете подсмотреть решения самых сложных вопросов в разных студиях.

Блоки и курсы, которые мы будем разбирать дополнительно. Они входят в комплект обучения.

## Копирайтинг

Копирайтинг — это умение четко и ясно выражать свои мысли в тексте. Вы научитесь делать презентации, рассказывать истории, писать продающие тексты, которые интересно читать вашим клиентам. Один раз овладев этим навыком, вы сможете применять его во всех сферах жизни: от создания рекламы до разработки сайта.

### Результат

Научитесь писать понятно, структурировать мысли, с помощью текста влиять на людей: мотивировать и продавать. Получите чек-лист для проверки текстов.

## Видеокопирайтинг

Как записывать видео, руководства, советы. Какая аппаратура должна быть, как писать сценарий, удерживать внимание и не бояться оценки аудитории.

### Результат

Умение записывать видео и вести видеоблог.

## Искусство презентации

Одна из главных задач в работе над собой — научиться выступать на публике, общаться с камерой, рассказывать истории. Этот навык обязательно понадобится нам в третьем модуле привлечения клиентов при общении с прессой и заработке на статусе эксперта. Умение выглядеть как эксперт крайне важно. Умение говорить четко, внятно, интересно и по делу, хорошо выглядеть и внушать доверие — ключевой навык в работе над собой. Этот навык тянет за собой много дополнительных бонусов в развитии студии.

### Результат

Умение держаться на публике, не бояться камеры, интересно презентовать себя публично.

## Делегирование и управление проектами

Как разделить проект на части, как найти нужных исполнителей проверить и доверить работу. Как контролировать людей и понимать их желания. Ожидание и реальность. Почему раньше не получалось и как развить навык управления? Теперь вы сможете разделить проект на части и передать разработку рабочей документации, 3D или подбор мебели так, чтобы помощники сделали в срок и с заданным качеством. Развиваем опыт делегирования в себе и сразу прорабатываем его в команде.

Развиваем опыт делегирования в себе и сразу прорабатываем его в команде. Наша задача — научиться делегировать части любой работы и свои обязанности как в профессиональной, так и в личной жизни. Разбиваем проекты на задачи и подзадачи. Нанимаем и увольняем сотрудников. Учимся правильно использовать свое время. Этот модуль содержит подробнейшие инструкции для менеджеров проекта, проектных руководителей.

### Результат

Проработан навык делегирования. Не боитесь передать задачу, потому что уверены в своих сотрудниках и в ваших руках все точки контроля. Вы освободите свое время от рутины.

## Графический дизайн

Мы подготовили краткий справочник по правильному графическому дизайну для дизайнера интерьеров. С его помощью вы за день разберетесь, как оформить презентацию и портфолио качественно. Подойдет для оформления технического задания, сайта, презентации, письма, коммерческого предложения, поста в Фэйсбуке и статьи в блоге. Вы сможете предъявлять требования к рекламным материалам от подрядчиков и требования к дизайнерам по оформлению работ для клиента.

## **Результат**

Вы получите готовый чек-лист и правила графических дизайнеров для красивого оформления продукта, чтобы клиент получал не только содержание, но и качественную упаковку — это впечатлит его.

## **Отношения с клиентами**

Разбираем психологические типы клиентов, учимся работать с ожиданиями и возражениями без ущерба для финансов и времени. Как вести диалог с клиентом, сдавать работу с первого раза, работать с возражениями, претензиями, и наездами. Что делать, когда виноват дизайнер, как извиниться и уладить любой конфликт с клиентом. Как сделать, чтобы клиент был всегда прав и доволен, но при этом самому не уйти в минус.

## **Результат**

Вы полностью готовы к ведению проекта по правилам. Деликатно и внимательно, но твердо и уверенно ведете диалог на равных даже с очень сложным клиентом.

## **Навык мотивация и управления творческим**

### **КОЛЛЕКТИВОМ**

Как быть примером. Как мотивировать и удерживать сотрудников. Работа с саботажем и Управление через менеджеров. Как правильно давать задание и общаться с творческими людьми.

## **Результат**

Глубокое понимание творческих людей, умение их мотивировать, при этом не ранить и не снизить желание работать.



## Юридическая грамотность

Знать свои законные права и права клиентов. Авторские права, конфиденциальность

### Результат

Вы умеете работать с документами и знаете свои права.

## Личная эффективность

Бизнес — это отражение руководителя. Растись себя — растет бизнес. Мы устроим полную перезагрузку. Уберем все лишнее, начнем строить студию с чистого листа.

Результат напрямую зависит от того, насколько вы будете в ладу с собой и как правильно вы будете настроены морально и мотивированы на результат.

Приводим в порядок мозги, успокаиваемся, готовимся к ускорению в работе, внедряем планирование, чтобы все успевать. Чистим лишнее, усиливаем главное, настраиваемся на плавное развитие, а не работу рывками. В процессе не забываем про отдых, отношения и семью — именно тут черпаем вдохновение и пополняем силы. В этом блоке собраны интересные задания по этим темам. Пройдя это модуль, внедрив полезные привычки в жизнь, вы перейдете на новый уровень и больше никогда не сможете жить и работать, как раньше.

### Результат

Руководитель студии эффективен, готов к работе. Понимает и принимает себя.

Полон энергии и энтузиазма. Вы перестанете медленно умирать на работе, а превратите свою жизнь в интересное путешествие по волнам собственного развития и удовольствия от процесса и результата.

\* В содержании программы возможны изменения и дополнения.