

Анатолий Тихомиров

СКАЙП



для



КОУЧА

**Справочник по индивидуальной работе с
клиентами с помощью программы Skype**

Издание № 2

www.richcoach.ru

ЗЕМЛЯ, 2010

Содержание

ЧАСТЬ 1: ОСНОВЫ.....	3
Что такое Скайп?.....	4
Как начать использовать Скайп?.....	4
Как убедиться, что всё работает?.....	5
Преимущества Скайпа.....	6
1. Конкурентное преимущество.....	6
2. Экономия вашего времени	8
3. Свобода передвижения.....	9
Недостатки Скайпа.....	11
1. Отсутствие личного контакта.....	11
2. Технические проблемы.....	11
3. Клиенты, которые требуют «живую встречу».....	12
Техника: Гарнитуры.....	13
+ Обычная гарнитура.....	13
+ USB гарнитура.....	14
+ Беспроводная гарнитура.....	15
- Гарнитуры с одним наушником.....	16
- Ноутбук без гарнитуры	17
Техника: Интернет.....	19
Качество интернета.....	19
Если вы платите за «трафик».....	22
ЧАСТЬ 2: СКАЙП НА 100%.....	24
Организационные вопросы.....	24
Назначение первой встречи.....	24
Общение вне сессий.....	28
Аудио-запись разговоров по Скайпу.....	31
Видео звонки.....	33
Скайп без интернета.....	34
У вас - Скайп, у клиента - мобильный.....	34
У клиента - Скайп, у вас - телефон.....	36
Скайп без проводов.....	37
Управление рисками.....	39
Отключился интернет.....	40
Отключили электричество.....	41
Сломался компьютер.....	43
Ремонт у соседей.....	44
Плохая связь с клиентом.....	46
Скайп и путешествия.....	48
Бизнес-Модель Успешного Коуча.....	50

ЧАСТЬ 1: ОСНОВЫ

Хотя современные технологии уже привели к ряду значительных революционных достижений, они продолжают открывать всё новые и новые возможности – в казалось-бы необычных областях.

Например, возможность общения голосом через интернет стала, пожалуй, последней каплей, которая открыла коучам дорогу для активной работы с клиентами.

Если раньше словосочетание "индивидуальная практика" ассоциировалось с кабинетом, необходимостью личных встреч с посетителями, звонками по телефону, опозданиями и живыми очередями, то благодаря Скайпу (*Skype - название программы для общения голосом по интернету*) организация индивидуальной работы с клиентами стала на порядок легче. Коучи получили свободу выбирать место работы (дом, офис, дача, соседний город, другая страна, берег океана) и гибко менять своё расписание. Но самое главное - потенциальными клиентами теперь стали все русскоязычные пользователи интернета (более 50 млн человек в 2009 году - сравните это число с населением вашего города).

Я посвящаю эту книгу коучам - всем, кто обладает талантами и знаниями для индивидуальной работы с другими людьми - а также всем вашим будущим клиентам. Здесь я постарался кратко и простым языком ответить на на ВСЕ технические и организационные вопросы, которые могут у вас возникнуть при работе с клиентами через Скайп.

Что такое Скайп?

Скайп (Skype) - бесплатная программа для общения голосом через интернет. По сути — Скайп является заменой телефона для бесплатного общения по всему миру. Для работы Скайпа необходимы:

- Компьютер (любой современный);
- "Гарнитура" (наушники с микрофоном);
- А также достаточно быстрый интернет.

С помощью Скайпа вы можете разговаривать с любым человеком в интернете, если на его компьютере также установлена эта программа.

*Звонки с компьютера на компьютер
бесплатные!*

Как начать использовать Скайп?

Вам следует зайти на сайт skype.com, "загрузить" и установить последнюю версию программы. С помощью программы создать себе новый "аккаунт" (логин и пароль в Скайпе) и начать пользоваться Скайпом. Программа и сайт skype.com переведены на русский язык.

Для того, чтобы созвониться с клиентом, достаточно узнать его "логин" (имя) в Скайпе, либо сообщить ему свой.

Как убедиться, что всё работает?

Достаточно установить и запустить Скайп, подключить гарнитуру к компьютеру и позвонить по номеру "echo123" либо "Тестовый звонок Скайп", который всегда есть в списке контактов, и следовать инструкциям автоответчика.

Автоответчик запишет ваш голос и сразу же воспроизведёт его через наушники. Такая проверка занимает всего 30 секунд.

После проверки вы можете смело использовать Скайп для общения с друзьями, родственниками и клиентами.

Большинству интернет-пользователей будет достаточно информации из этой короткой главы для того, чтобы начать пользоваться Скайпом.

Например, вы можете смело прислать своим потенциальным клиентам текст из этого раздела.

Однако, если вы планируете профессионально работать с клиентами по Скайпу, рекомендую вам изучить остальные разделы справочника.

Преимущества Скайпа

Я был удивлён, когда после публикации своей первой книги о коучинге "Бизнес-модель успешного коуча", мне в большом количестве стали приходить отзывы примерно такого содержания: *"Благодарю вас за информацию, вы открыли мне глаза на возможность работы с клиентами через интернет!"*

В то время, когда для меня общение с клиентами по интернету уже давно является абсолютно естественным процессом (по другому и быть не может), оказалось, что для многих коучей это настоящая «Terra Incognita».

Поэтому, прежде чем углубляться в технические вопросы, я решил включить в справочник данную главу и продемонстрировать, зачем каждому коучу следует серьёзно рассмотреть возможность "удалённой" работы с клиентами (через интернет).

1. Конкурентное преимущество

У вас будет существенно больше клиентов, если вы предложите им возможность удалённой работы через интернет. И на то есть две причины:

- (а) Вашими клиентами будут становиться люди из других городов и стран (*ограничениями останутся лишь знание одного языка и не очень сильное различие в часовых поясах*). А это особенно актуально, если вы используете систему привлечения клиентов из интернета.

Например, моими клиентами на коучинг были люди из многих городов России, стран СНГ, а также эмигранты из Европы. До сих пор удивляюсь, почему мне не пришлось работать с клиентами из Америки, но предполагаю, что причиной была существенная разница в часовых поясах, а также обилие рекламы на американском рынке.

Вы сможете работать со всеми русскоговорящими пользователями интернета.

- (b) Вторая причина, по которой вам следует предлагать работу с клиентами через интернет: Вашим потенциальным клиентам будет удобно работать с вами.

Обычно личные встречи требуют от клиента внести существенные изменения в его расписание (дорога до коуча, время сессии и дорога обратно). Обратите внимание: если работа с коучем является не "жизненно важной", а просто "желательной" для клиента (а обычно дела обстоят именно так), **клиент далеко не всегда решит терпеть дополнительные неудобства и планировать несколько поездок к коучу**. А значит, так и не примет решение для работы с вами. В то же время, найти 1-2 часа в день (дома или в офисе), для работы с коучем без существенного изменения своих планов может практически каждый человек.

Вашим потенциальным клиентам будет УДОБНО работать с вами.

2. Экономия вашего времени

Когда я только начинал работу с клиентами, я экспериментировал и совмещал интернет и "живые" встречи. Иногда клиенты приезжали ко мне. Иногда я приезжал к ним (и больше так не делаю:). Иногда мы встречались на нейтральной территории (я снимал кабинет в учебном центре, либо мы встречались в чайном клубе, в закрытой комнате). И знаете что?

- Я всегда тратил время либо на дорогу, либо на ожидание опаздывающих клиентов.
- С момента нашей встречи до момента начала работы проходило 20-40 минут. (отдохнуть, выпить чай, поговорить о жизни, настроиться на работу).
- Наконец, по окончании работы (особенно если встречи проходят на вашей территории) клиенты также не спешат уходить и требуют вашего внимания. Всегда!

Фактически клиент не платит за эти потери времени, он платит лишь непосредственно за работу с вами. **Так зачем же "бесплатно" терять время, особенно если это никак не влияет на результаты ваших клиентов?**

Более того, в таком режиме работы вы сможете планировать не более 2х клиентов в сутки, и эти 2 клиента займут весь ваш рабочий день(!).

Причём такую ситуацию подтверждает не только мой опыт, но также и опыт моих коллег коучей, с которыми я плотно общаюсь уже около трёх лет. При живой встрече с клиентами на коучинг, планирование своего

времени становится довольно сложной (хотя и решаемой) задачей, и значительную часть своего времени коуч расходует неэффективно.

Теперь посмотрите, что происходит при работе с клиентами по Скайпу:

- Вы не тратите время на дорогу, а клиенты обычно **не опаздывают**: им проще вовремя оказаться у своего компьютера (дома или в офисе), чем в незнакомом месте.
- Сам формат такого общения **исключает пустые разговоры** как до, так и после. Работа начинается сразу после начала разговора с клиентом.
- Наконец, работа с клиентами по Скайпу даёт вам **чёткую определённость во времени**. И у вас появляется возможность планировать плотную работу с клиентами с небольшими перерывами.

Скайп позволяет коучу эффективно планировать время работы с клиентами.

3. Свобода передвижения

Хотя индивидуальный коучинг позволяет достичь двух классических измерений свободы: финансовой свободы, а также свобода распоряжаться своим временем, я считаю что третий уровень свободы не менее (и даже более) важным и привлекательным для современного человека: свобода передвижения, **возможность работать практически из любой точки нашей планеты**.

Благодаря Скайпу вы больше не привязаны к одному офису в одном городе и в одной стране. Если у вас есть ноутбук, вы можете работать:

- Из любой комнаты своей квартиры / дома;
- В любом офисе;
- На даче на свежем воздухе;
- Из соседнего города;
- Из другой страны.

(Подробнее эту тему вы можете изучить в главе "Скайп и путешествия")

Единственное, за чем вам придётся следить - это наличие достаточно быстрого интернета.

Благодаря Скайпу вы можете работать с клиентами практически из любой точки нашей планеты.

Недостатки Скайпа

Теперь всё, что касается недостатков работы с клиентами по Скайпу. Кратко: они есть, но они несущественны и преимущества (из предыдущей главы) их значительно перевешивают.

1. Отсутствие личного контакта.

Да, удалённая работа с клиентами по телефону или по Скайпу проходит не так эффективно, как работа лицом-к-лицу (я говорю непосредственно о коуч-сессии и не учитываю потери времени, связанные с организацией живой встречи).

Однако, по моей субъективной оценке, работа с клиентами в Скайпе уступает не более 5-10% в эффективности по сравнению с работой при личной встрече, и в конечном счёте не оказывает негативного влияния на результаты клиентов.

Снижение эффективности при общении голосом настолько незначительно, что обычно оно компенсируется небольшим увеличением времени сессии.

2. Технические проблемы

Поскольку общение по Скайпу зависит от двух компьютеров и двух интернет-каналов (у вас и у клиента), всегда остаётся вероятность технических проблем на одном из этих четырёх "узлов". Однако они встречаются нечасто, и к ним можно подготовиться заранее (см. главу "Управление рисками").

Но самое главное: встречи в Скайпе всё равно происходят чаще, чем "живые" встречи, поскольку встречу лицом-к-лицу также могут отменить различные обстоятельства: автомобильные пробки, технические проблемы с транспортом и самочувствие клиента (связанное с длинной дорогой).

3. Клиенты, которые требуют «живую встречу».

Периодически я встречаю потенциальных клиентов, которые хотят работать только при личной встрече. И знаете что? Я просто с ними не работаю. Потому что на одного такого клиента находится 10-50 клиентов, которые, наоборот, могут работать только по Скайпу.

Поэтому подготовьтесь заранее к встрече с потенциальными клиентами, которые будут требовать к себе всё ваше внимание и просить (требовать) личной встречи.

И если вы заранее приняли решение работать с клиентами только по Скайпу (а я в этом практически не сомневаюсь) - пусть те клиенты проходят мимо. Это решение откроет к вам дорогу множеству других клиентов.

Техника: Гарнитуры

Гарнитура - это наушники с микрофоном, которые необходимы для разговоров через компьютер.

Для работы с клиентами достаточно приобрести самую простую и дешёвую гарнитуру, однако при желании вы можете приобрести более дорогие и удобные модели.

Для работы с клиентами по Скайпу достаточно приобрести самую простую и дешёвую гарнитуру с двумя наушниками.

+ Обычная гарнитура



Самая простая гарнитура выглядит следующим образом: наушники на пластмассовой дуге, микрофон (прикреплён к левому наушнику), провод длиной 1.5 метра, регулятор громкости на проводе и наконечник с двумя разноцветными разъёмами (зелёный для наушников и розовый для микрофона).

Стоимость такой гарнитуры находится в пределах от 300 до 1000 рублей, вы можете её приобрести в компьютерных магазинах или салонах сотовой связи.

На фотографии вы видите гарнитуру, с которой я успешно проработал более 2х лет, пока не начал экспериментировать с более сложными моделями. **Если вы только начинаете работать с клиентами - рекомендую именно этот вариант.**

+ USB гарнитура

USB гарнитура отличается от обычной гарнитуры своим разъёмом для подключения: её следует подключать к USB порту, как "флешку". Стоимость USB гарнитуры обычно не отличается от стоимости гарнитуры с двумя разъёмами, однако она нечасто встречается в магазинах.

Преимущества USB-гарнитуры:

- Такое подключение позволяет устранить помехи, которые всегда появляются при подключении через обычные разъёмы. Это абсолютно не важно (хотя и приятно) при разговоре с клиентами по Скайпу. Но благодаря устранению помех, USB гарнитуру предпочитают люди, которые профессионально проводят интернет-семинары (вебинары) и распространяют их записи.
- Если вы используете стационарный компьютер (не ноутбук), и он находится далее чем 1.5 метра от рабочего места, вам может не хватить длины шнура для подключения обычной гарнитуры с двумя разъёмами. *(Поскольку их следует подключать к задней стенке компьютера.)* В таком случае USB гарнитура может оказаться для вас решением: USB удлинитель вы можете приобрести в любом компьютерном магазине, а удлинитель для обычной гарнитуры можно найти далеко не всегда.

На фотографии справа – **USB гарнитура**. Как вы видите, микрофон находится прямо на шнуре, на расстоянии 10 см. от наушника. Такое расположение микрофона встречается довольно часто и не влияет на качество звука.



+ Беспроводная гарнитура



Если вы хотите освободиться от проводов - вы можете приобрести беспроводную гарнитуру. Например такую (см. фото слева).

Провода отсутствуют - поэтому не путаются: очень удобно. Беспроводная гарнитура передаёт голос по радио-сигналам, и качество звука не уступает гарнитуре с проводами.

Обычно беспроводную гарнитуру можно подключить к компьютеру с помощью технологии "Bluetooth", но сейчас на рынке стали появляться гарнитур, которые работают по другим технологиям.

Прежде чем покупать беспроводную гарнитуру - проконсультируйтесь со специалистом и убедитесь что она будет работать на вашем компьютере.

О чём стоит помнить при работе с беспроводной гарнитурой:

- Её периодически надо заряжать, как мобильный телефон. Поэтому появляется риск, что у гарнитуры сядет аккумулятор во время длительного разговора.
- Вы не сможете уйти *очень* далеко от своего компьютера. Радиус действия беспроводной гарнитуры обычно не превышает 10 метров, а радио-сигналы искажаются, если на их пути появляется стена.
- При приобретении беспроводной гарнитуры убедитесь, что вы покупаете именно гарнитуру с микрофоном, а не беспроводные наушники без микрофона.

- Гарнитуры с одним наушником

Существуют очень популярные проводные и беспроводные гарнитуры с одним наушником.



Внимание: они не предназначены для длительных разговоров и не подходят для коучей.

Длительная нагрузка на одно ухо вызывает усталость и лишает удовольствия от работы. Вы просто не сможете работать с клиентом в таком режиме длительное время, не говоря уже о нескольких клиентах в день.

Для полноценной работы вам следует приобрести гарнитуру с двумя наушниками.

(Отсюда следует вывод: если вы уже сейчас много общаетесь с клиентами из своего города по обычному телефону, вам следует приобрести гарнитуру с двумя наушниками - и вы почувствуете разницу)

- Ноутбук без гарнитуры

Пожалуй, в каждый современный ноутбук встроен микрофон и динамики, а значит существует возможность общаться по скайпу без гарнитуры. Просто говорить в ноутбук и из него же слышать голос собеседника. Никакой дополнительной аппаратуры.

Стоит ли пользоваться этой возможностью?

Обычно в ноутбук встроен микрофон *низкого качества*, который слабо передаёт ваш голос, а также создаёт дополнительные помехи. А встроенные динамики не всегда могут донести до вас все интонации голоса клиента (которые часто необходимы для полноценной работы).

Поэтому ноутбук без гарнитуры обычно не подходит для качественной работы с клиентами, и я рекомендую использовать этот вариант только в крайнем случае при поломке обычной гарнитуры.

Возможно именно ваш ноутбук окажется исключением из этого правила? Сравните качество связи по Скайпу с гарнитурой и без неё, чтобы ответить на этот вопрос.

И последнее: когда вы общаетесь по Скайпу через встроенный микрофон, вам следует помнить: собеседник будет слышать вас хуже если вы случайно повернёте голову, отвернётесь или немного отодвинетесь от ноутбука. Если же у вас на голове находится гарнитура - микрофон двигается вместе с вами и такая проблема не появляется.

Техника: Интернет

Обычно для Скайпа используют обычный домашний (офисный) "проводной" интернет. Также существует ещё несколько альтернатив.

В этой главе будет много цифр и технических терминов.

Поэтому, если у вас работает Скайп и вы не намерены менять интернет-провайдера, вы можете смело перейти к следующему разделу.

Качество интернета

Минимальная скорость интернета, которая необходима для качественного общения голосом по Скайпу – **34 Кб/с** (килобит в секунду, иногда пишут «kbps») на скачивание, плюс столько же - на отдачу. Большинство современных интернет-провайдеров обеспечивает скорость в 10, а зачастую и в 100 раз выше.

(На официальном сайте Скайпа можно встретить упоминание о минимальной скорости в 10Кб/с, однако практика показывает, что такая скорость не обеспечивает качественную передачу голоса и не подходит для коучинга)

Ниже вы найдёте краткий обзор различных технологий интернета с возможностью использования Скайпа.

"Cable" (проводной интернет) - Подходит для Скайпа.

Если интернет в вашу квартиру приходит по проводу - такая технология подходит для общения по Скайпу. В качестве примера можно назвать: «Корбину» (Проводной интернет «Билайн»), «Акадо», а также любого провайдера, который протягивает специальный провод (из подвала или чердака) для подключения вас к интернету.

DSL,ADSL,«Стрим» - Подходит для Скайпа.

Отличительная особенность этой технологии - вы получаете доступ в интернет по телефонным проводам, при этом сам телефон остаётся свободным. Однако я знаю прецедент, когда в небольшом городе DSL провайдер в первый год работы обеспечивал низкое качество интернета (связь обрывалась несколько раз в час), что мешало пользоваться Скайпом. Тестируйте.

Dial-UP - Возможно (надо проверять).

Эта технология осталась в прошлом веке, но если вы всё ещё используете Dial-UP, то вы сможете общаться по Скайпу только если скорость вашего соединения 33,6 Кб/с или выше, а на районной АТС установлено новое оборудование. Отличительная особенность "диалапа" - интернет идёт по телефонным проводам через модем, при этом ваш телефон занят.

Wi-MAX, "4G", Yota - Подходит для Скайпа.

Wi-MAX - новая для России технология, где высокоскоростной интернет передаётся по радио-сигналам от центральных станций. В настоящее время существует только в нескольких крупных городах.

3G - Возможно (надо проверять).

Интернет 3G есть у многих операторов мобильной связи. Например, прямо сейчас я успешно пользуюсь 3G-интернетом от «Скайлинка» (московская область) и он отлично обеспечивает общение голосом по Скайпу (без видео). Однако, качество 3G интернета может меняться от места к месту, и у меня были клиенты с нестабильным качеством связи на 3G. Вывод: тестируйте.

GPRS, EDGE, 2G (классической интернет через мобильный телефон) - Не подходит.

К сожалению, эта технология не обеспечивает постоянную скорость связи, поэтому разговоры по Скайпу невозможны.

Спутниковый интернет - Возможно (надо проверять).

Увы, я не пользовался спутниковым интернетом, поэтому могу описать лишь теорию. Существует 2 типа спутникового интернета:

1) Односторонний (асинхронный) спутниковый интернет. Спутник используется только для получения интернета, а исходящий трафик идёт не через спутник, а любым другим способом (обычно - GPRS). Поэтому исходящий интернет-канал является узким местом при использовании Скайпа. Если он быстрый - Скайп должен работать.

2) Двусторонний спутниковый интернет (входящие и исходящие соединения идут через спутник). На сайте skype.com написано примерно следующее *"Мы не рекомендуем использовать спутниковый интернет, поскольку сильные задержки в связи могут значительно ухудшить качество звука"*. С другой стороны, есть

множество разных технологий и оборудования для двустороннего спутникового интернета, и некоторые провайдеры спутникового интернета утверждают, что Скайп у них работает.

Публичные WiFi сети - Возможно (надо проверять).

Публичные WiFi сети - это беспроводной интернет по технологии WiFi, к которому вы подключаетесь в публичных местах (кафе, аэропорт, гостиница). К сожалению невозможно заранее знать качество WiFi интернета: до того, как интернет превратился в WiFi сигналы, он мог прийти к провайдеру по любому из вышеперечисленных каналов. Поэтому, если вы намерены работать с клиентами через публичную WiFi сеть, вам следует заранее убедиться в хорошем качестве связи по Скайпу.

Если вы платите за «трафик»

Хотя "безлимитный" интернет набирает популярность, многие интернет-провайдеры (особенно в регионах) всё ещё предлагают платить за интернет-трафик.

Если вы пользуетесь НЕ безлимитным тарифным планом и оплачиваете интернет-трафик, вас может заинтересовать следующая информация: трафик общения голосом по Скайпу составляет в среднем **30 МБ в час** (скачивание + отдача) и эта цифра может немного меняться в зависимости от интенсивности разговора и качества вашего канала.

(Если у вас в комнате включена музыка или присутствует любой другой постоянный источник шума: дрель, стиральная машина, то объём трафика будет выше)

Ещё один полезный совет для тех, кто платит за трафик: не используйте видео-звонки. Если ваш собеседник в Скайпе включил веб-камеру и вы видите его в прямом эфире - попросите его выключить камеру, поскольку передача видео по интернету создаёт очень большой трафик.

И последнее: в интернете ходят слухи о том, что Скайп может пропускать через себя звонки других людей и таким образом создавать дополнительный трафик. Особо осторожные пользователи рекомендуют ограничить скорость Скайпа до 40 Кб/с с помощью специальных программ, чтобы избежать подобной ситуации. Однако я не нашёл ни одного реального подтверждения подобным заявлениям, поэтому сомневаюсь в их правдоподобности.

ЧАСТЬ 2: СКАЙП НА 100%

Если вы планируете профессионально использовать Скайп в своей работе, в этом разделе вы найдёте ряд советов, которые позволят вам буквально совершать «высший пилотаж» и использовать все возможности Скайпа на 100%.

Организационные вопросы

Поскольку культура встреч с клиентами в интернет-пространстве ещё не сложилась (*в то время как культура личных деловых встреч складывалась веками*), в общении по интернету существует ряд важных моментов, которые существенно упрощают работу новичков.

Поэтому, при работе с клиентами по Скайпу, я настоятельно рекомендую вам придерживаться следующих рекомендаций:

Назначение первой встречи

1) Когда вы договариваетесь о времени встречи со своим клиентом - всегда указывайте часовой пояс. Например: *"встречаемся в Скайпе в 01.04.2010 в 9:00 (МСК)"*. В первую очередь это относится к тем коучам, которые живут по московскому времени (я сам такой:).

Если вы не создадите привычку всегда указывать часовой пояс, то рано или поздно вам встретится клиент, скажем из Новосибирска, который выйдет в Скайп на 3 часа раньше, в то время как вы будете уверены, что назначили встречу «по Москве». Помните, интернет - это вся планета!

2) Если вы работаете по предоплате (а я искренне надеюсь, что вы работаете ТОЛЬКО по предоплате) - называйте клиенту время первой встречи только после того, как клиент произвёл оплату. И никак иначе. Зачастую встречаются клиенты, которые хотят узнать дату начала работы как можно раньше. Если договориться с таким клиентом о времени начала работы ещё до подтверждения оплаты, то существует высокая вероятность (~50%), что вы окажетесь в одной из двух неприятных ситуаций:

- Клиент не успеет оплатить ... и не придёт на первую встречу. Либо вообще передумает работать с вами. В то время как вы уже внесли его в своё расписание и эмоционально получили (и потратили) его деньги. Результат - окно в вашем расписании и несостоявшийся клиент.
- Либо (а это ещё хуже) клиент начнёт работать с вами не заплатив за работу. После чего станет откладывать с оплатой и хорошо если вообще заплатит за работу с вами. Дело в том, что на рынке услуг существует закономерность: **любая услуга теряет свою привлекательность для клиента после того, как она оказана**. Это в полной мере относится к коучингу. Таким образом вы можете поставить в невыгодное положение не только себя, но и клиента, которому придётся бороться с естественным желанием не расставаться со своими деньгами. Я стал далеко не первым коучем, который наступил на эти грабли, и мне хочется верить, что вы ... никогда ... или хотя бы так: наступите на них не более одного раза. ;)

Чтобы расставить все точки над i - уточню свою позицию по этому вопросу. Вы можете обсуждать с клиентом удобное время совместной

работы, и это будет правильно, а для некоторых клиентов - необходимо. Но дайте клиенту понять, что вы окончательно договоритесь с ним о начале работы (о времени первой встречи) и внесёте его в своё расписание, только после оплаты.

И последнее: когда вы встречаетесь с клиентом лично - такая проблема отсутствует как класс. При живом общении клиенты привыкли платить наличными во время первой сессии, обычно в конце (вспомните парикмахерскую: вас постригли - вы заплатили). Но при работе по Скайпу, клиент просто физически не может передать вам наличные в конце сессии. Поэтому позаботьтесь об оплате заранее.

3) Пожалуй, самый полезный совет. При использовании Скайпа, рекомендую обменяться с клиентом номерами ваших мобильных телефонов. На крайний случай. И только для СМС. Причём номер телефона клиента следует выписать из компьютера на бумагу или в мобильный телефон.

Давайте рассмотрим, что это за "крайний случай". У клиентов периодически случается следующее:

- Не работает интернет;
- Отключили электричество;
- Сломался компьютер;
- Автомобильная пробка.

То же самое может случиться и с вами. И тогда единственным способом связи останется мобильная связь - вы сможете предупредить друг друга.

Это как минимум вежливо. Но поскольку вы не хотите, чтобы клиенты привыкли звонить вам на мобильный телефон (а вы поймёте почему, когда количество клиентов перевалит за 20 :), поэтому указывайте: "только СМС". Как показывает практика - клиенты не злоупотребляют общением по СМС и будут связываться с вами только в случае крайней необходимости: сообщить об опоздании или переносе встречи.

Согласитесь - получить СМС от клиента намного лучше, чем ждать его в Скайпе в надежде что он появится с минуты на минуту, в то время как он застрял в автомобильной пробке. То же самое касается и клиента: если у вас вдруг отключат электричество - вы всегда сможете предупредить его по СМС.

На самом деле клиенты опаздывают нечасто, но этот маленький совет всё равно поможет вам эффективнее распределять своё время в случае крайней необходимости.

Итак, ещё раз три простых совета, которые сделают назначение первой встречи в Скайпе такой же простой, как и в реальности:

- 1) *Помните о часовых поясах.*
 - 2) *Сообщайте клиенту точное время первой сессии только после оплаты.*
 - 3) *Обменивайтесь номерами мобильных для связи по СМС.*

Общение вне сессий

Теперь что касается общения с клиентами вне сессий (в промежутках между сессиями, либо после окончания работы). Здесь нет чётких правил, однако есть одна рекомендация, которая существенно упрощает жизнь коуча:

Используйте Скайп только для общения голосом.

Дело в том, что Скайп позволяет общаться не только голосом, но и текстом ("чат"). Вы можете в реальном времени набрать вопрос собеседнику и через несколько секунд прочитать его ответ. И многие клиенты по коучингу **активно** используют эту возможность. Причём так же активно, как некоторые используют "вконтакте" и "одноклассников".

Как только коуч запускает Скайп, он может получить несколько вопросов от своих клиентов и потратить 2-3 часа на общение с ними в режиме текста. Вдруг, на пустом месте, 2 часа вылетают в трубу...

С другой стороны я знаю несколько успешных коучей и бизнес-тренеров, которым нравится такое времяпрепровождение: "чатиться" с клиентами в свободное время. Поэтому я не буду категоричным в этом вопросе. Всё же надо жить в своё удовольствие и заниматься любимым делом.

Поэтому ограничусь следующим заявлением:

Если вы обнаружили, что общение с клиентами "вне сессий" по Скайпу занимает у вас слишком много времени, используйте Скайп только для проведения сессий, а всё остальное общение переводите строго на электронную почту.

Подробнее:

1) Общение между сессиями.

Рекомендую однозначно донести до ваших клиентов следующую мысль: если они захотят связаться с вами между сессиями - это можно сделать **только по электронной почте**. Такой шаг существенно дисциплинирует клиентов и устраняет поток "неважных" сообщений в Скайпе. Буквально на порядок. По пустякам вас больше не беспокоят.

2) Общение по окончании работы

Многие клиенты, осознанно или неосознанно, будут рассчитывать на вашу поддержку после завершения всех коуч-сессий. **Перечитайте это предложение ещё раз.** Это значит, что они будут связываться с вами по Скайпу (причём не только в «чате», но и будут звонить вам голосом, рассказать что у них происходит в жизни, "просто так"). Как только вы отработаете с десятком клиентов - этот феномен из "приятных хлопот" превратится в проблему.

Единственный способ радикально сократить подобное непродуктивное общение - чётко обозначить вашу позицию по вопросу поддержки клиентов по окончании основной программы работы.

А. Если ваш формат работы с клиентами позволяет это сделать - вы можете осуществлять поддержку клиентов за дополнительную плату. Это - оптимальный способ с точки зрения бизнеса. Но не всегда самый правильный с точки зрения методики коучинга, которую вы используете при работе с клиентами.

В. Если поддержка клиентов на коммерческой основе - не вариант, рекомендую использовать другое готовое решение. Включайте в описание ваших услуг следующую строчку: *"Поддержка клиентов по e-mail в течение X дней по окончании работы"*. Например в течение 30 дней. Этим шагом вы «убиваете сразу трёх зайцев»:

- Клиенты будут охотнее приобретать вашу программу, поскольку заранее ощущают вашу заботу. (Обратите внимание: с точки зрения рекламы "30 дней" работает лучше, чем 4 недели или 1 месяц, т.к. цифра больше)
- Вы однозначно даёте понять всем вашим клиентам, что поддержка осуществляется по электронной почте. И в случае появления вопроса по Скайпу/телефону, вы можете вежливо, но настойчиво, попросить их написать вам письмо.
- Таким образом вы существенно уменьшаете объём неконструктивных вопросов и пустых разговоров. Поскольку написать письмо сложнее, чем задать вопрос в чате или поднять трубку, вы получите вопросы лишь от тех клиентов, кто действительно нуждается в вашей помощи. Причём мой опыт, а также опыт моих коллег показывает: этой возможностью пользуется не более 10% клиентов, причём никто ещё не присылал более 3х писем в рамках "поддержки" клиентов по окончании работы.

И последнее. Если уместить эту главу в одном предложении - то получится:

Используйте Скайп только для общения голосом, а все организационные вопросы решайте с клиентами по электронной почте (e-mail).

Аудио-запись разговоров по Скайпу

При желании вы можете легко записать разговор с клиентом по Скайпу в формате MP3. А после прочтения этой главы, я уверен, желание сохранять аудио-запись ваших сессий у вас только возрастёт.

Дело в том, что многие клиенты любят владеть аудио-записью своих коуч-сессий. Независимо от того, какими методами вы работаете с клиентами. Причиной этого, насколько я понимаю, является естественное желание любого человека контролировать все события. В частности, аудио-запись позволяет получить дополнительный контроль над процессом коучинга.

Рекомендую использовать это желание клиентов для увеличения своих продаж. Если вы включите аудио-запись совместной работы в описание вашей коуч-программы - это значительно поднимет ценность ваших услуг в глазах потенциальных клиентов при минимуме ваших затрат.

А если во время коуч-сессий вы используете элементы консалтинга (выдаёте клиентам экспертную информацию) - то в рекламных текстах я настоятельно рекомендую вам делать акцент на том факте, что клиент получит запись вашей сессии и сможет прослушать её в будущем.

Существует ещё одна причина для записи коуч-сессий в аудио формате, она связана с быстрым превращением аудио-записи в обезличенный полезный текстовый «контент» (статьи, эл.книги, письма для рассылки), однако эта тема выходит за рамки настоящего справочника.

Техническое решение

Для того, чтобы автоматически записывать все Скайп-разговоры на ваш компьютер, существует множество дополнений ("plug-in") к Скайпу. Часть из них платная, другая часть - бесплатная. Постоянно появляются новые программы-дополнения и исчезают старые.

На момент создания этого справочника, лидером рынка среди бесплатных программ для записи разговоров по Скайпу является программа Call Graph (вы можете взять её с сайта www.callgraph.biz)

Программа проста в установке и использовании. Тем не менее я рекомендую вам самостоятельно освоить запись разговоров по Скайпу, прежде чем предлагать эту услугу клиентам.

Конфиденциальность

Для того, чтобы полностью раскрыть тему аудио-записи разговоров с клиентами, я обязан напомнить вам про конфиденциальность. Ни в коем случае не передавайте аудио- запись ваших коуч-сессий третьим лицам без однозначного согласия клиента. Даже если вы специально не оговаривали с ним эту тему, я убеждён, что клиент вправе ожидать от вас полной конфиденциальности в его личных вопросах.

Видео звонки

В настоящее время Скайп активно продвигает идею общаться с помощью микрофона и ВЕБ-камеры.

К сожалению видео-звонки предъявляют очень высокие требования к качеству интернета (высокая скорость и низкий уровень задержки при передаче сигнала).

Дело в том, что качество интернета во многих городах России, странах СНГ и даже Европы, не позволяет совершать нормальные видео-звонки: изображение может дёргаться и приходить с задержкой. **Поэтому видео-звонки (в настоящее время) не всегда могут помочь коучу при работе с клиентами.**

Если вам нравится идея использовать видео-звонки - рекомендую тестировать видео-связь в начале работы с клиентом, и если качество видео-связи окажется неудовлетворительным - переключаться на работу в режиме голоса.

Что касается дополнительной аппаратуры: веб-камера есть в каждом современном ноутбуке, а если у вас нет веб-камеры - вы можете за несколько сотен рублей купить любую веб-камеру, которая подключается к компьютеру через USB (как "флешка") в любом компьютерном магазине.

Скайп без интернета

Вот тут и начинается "высший пилотаж" при использовании Скайпа.

Представьте себе ситуацию (между прочим - распространённый пример из жизни) : Вы работаете через Скайп, но у вашего потенциального клиента нет быстрого интернета, а есть только мобильный телефон. Либо есть быстрый интернет в офисе, но ему удобнее общаться с вами только из дома по телефону. Причём клиент живёт в другом городе (стране), и стоимость междугородних звонков сравнима со стоимостью коучинга. **Что делать? Отказываться от такого клиента?** Конечно нет! Тем более, что подобные ситуации встречаются довольно часто.

У вас - Скайп, у клиента - мобильный

Звонки с помощью Скайпа с компьютера на компьютер - бесплатны. Однако Скайп позволяет звонить на обычные телефонные номера по всему миру по низким фиксированным тарифам.

(например, звонок на любой мобильный телефон в России в настоящее время стоит €0,063 в минуту [около 2,5 рублей в минуту, 150 р. в час], независимо от того, из какой точки Земли вы используете Скайп – это и есть "фиксированный" тариф)

Поскольку Скайп может изменить свои тарифы, для получения актуальной информации о тарифах вам следует посетить официальный сайт www.skype.com

Итак, если у вашего клиента нет Скайпа - вы можете проверить качество связи "Скайп - мобильный", затем включить в цену коуч-программы стоимость звонков (например 5 часов +750 рублей), и после оплаты начать с ним работу.

На что следует обратить внимание:

- Попросите клиента использовать гарнитуру для мобильного телефона - использование гарнитуры обычно повышает вовлечённость клиента в процесс коучинга, т.к. ему не приходится держать телефон около уха (звук лучше и руки свободны). Если у клиента гарнитура "на одно ухо" - ничего страшного. Это лучше, чем её полное отсутствие.
- Заранее подготовьтесь к тому, что мобильные операторы обычно обрывают разговоры каждые 60 минут (а некоторые операторы - каждые полчаса). Это значит, что вам придётся перезванивать клиенту один или несколько раз во время сессии. На качество работы как правило это не влияет.
- Обратите внимание: звонки на стационарные (не мобильные) номера в Скайпе обычно дешевле, но и качество связи как правило ниже. Более того, к стационарному телефону сложнее найти и подключить гарнитуру. Поэтому рекомендую вам рассчитывать на работу по мобильному.
- Когда вы звоните из Скайпа на обычный номер - Скайп показывает текущую стоимость минуты разговора. Это - тариф без НДС, однако с вашего счёта деньги будут списываться по тарифу с НДС! Обязательно зайдите на сайт Скайпа и узнайте реальные тарифы.
-

- Наконец, в стоимость разговоров по Скайпу всегда входит "плата за соединение". Это некоторая сумма (её можно сравнить со стоимостью минуты разговора - чуть меньше или чуть больше), которая списывается с вашего счёта один раз в начале разговора.

Оплатить Скайп для звонков на обычные телефоны вы можете через пластиковую карту, либо с помощью эл. денег.

У клиента - Скайп, у вас - телефон

Представьте себе ситуацию: вы уехали "на дачу", где у вас нет быстрого интернета, только мобильный, но вы хотите продолжать работать с клиентами. В таком случае клиент может позвонить вам на Скайп, **но этот звонок придёт на ваш мобильный телефон, причём клиент даже не заметит разницы.**

Для этого вам следует заранее "настроить переадресацию звонков" в Скайпе на мобильный телефон и положить на ваш счёт в Скайпе некоторую сумму денег. Стоимость переадресации идентична стоимости звонка из Скайпа на ваш мобильный (с той лишь разницей, что оплата звонка будет производиться за ваш счёт).

Наконец, если клиент живёт в одном с вами городе, и у одного из вас нет Скайпа, вам будет проще созвониться по обычному или мобильному телефону (с гарнитурой).

Скайп без проводов

Некоторые методы коучинга требуют полной, 100% вовлечённости коуча в процесс работы с клиентом, в то время как другие методы менее требовательны к коучу и оставляют возможность заниматься некоторой деятельностью во время коучинга без ущерба для результатов клиента. (Банальный пример - сходить на кухню и заварить себе чай без прерывания сессии)

Итак:

- Если вам не обязательно во время коуч-сессии постоянно находиться около компьютера;
- И при этом вы "дружите" с техникой (!);

Тогда вас может заинтересовать это решение:

**Как общаться по Скайпу
и при этом свободно передвигаться по дому без проводов.**

Вам понадобятся:

- 1) WIFI Router (чтобы получить быстрый интернет через WIFI в вашем доме),
- 2) КПК (карманный компьютер) или "коммуникатор" со следующими параметрами:
 - ОС Windows Mobile, либо Symbian, либо iPhone;
 - Встроенный модуль WiFi (для интернета);
 - Встроенный модуль Bluetooth (для беспроводной гарнитуры);
 - Тактовая частота процессора 400 MHz или более (для работы Скайпа)
- 3) Беспроводная Bluetooth гарнитура. С двумя наушниками.

После этого вам следует скачать и установить "Скайп для мобильных устройств" на КПК, позвонить оттуда клиенту, подключить гарнитуру и положить КПК в карман. Так вы сможете свободно перемещаться по дому во время общения по Скайпу.

В настоящее время Скайп официально не поддерживает "Skype for Windows Mobile", однако вы легко сможете найти и скачать эту версию Скайпа в интернете.

Всё вышесказанное относится скорее к коучам, чем к клиентам. Большинство методов коучинга требует полной концентрации клиента и как правило не позволяют ему заниматься чем-либо ещё во время работы с коучем.

Управление рисками

Обывательская точка зрения на управления рисками как правило значительно отличается от академической и конструктивной точки зрения на процессы "Risk Management"-а.

Большинство людей подсознательно и эмоционально воспринимает управление рисками как "избегание рисков". Но именно осознанное и, не побоюсь этого слова, «научное» управление взятыми рисками даёт наилучшие результаты в жизни и в бизнесе. **И является залогом эмоционального здоровья. ;)**

Уверен, что вы со мной согласитесь: работа с клиентами по Скайпу безусловно сопряжена с рядом технических рисков: *"вдруг что-нибудь сломается и ничего не получится"*. Но вместо того, чтобы избегать этих рисков (и вместе с ними избегать колоссальных возможностей, о которых вы уже прочитали во второй главе), самым разумным решением будет **назвать эти риски и по одному и взять их под контроль.**

Очень краткий ликбез по управлению рисками:

(Если вы знакомы с "РМВОК" - простите мне мой минимализм:)

1. Выписать всё, что может случиться.
2. Создать план по минимизации риска. «Что я могу сделать заранее, чтобы этого не произошло»?
3. Как я могу заранее подготовиться к тому, что ЭТО случится.
4. Наконец, создать план действий. Что конкретно я буду делать, если вдруг ЭТО случилось.

С эмоциональной точки зрения 4й пункт наиболее важный. "У страха глаза велики", - но только до тех пор, пока вы сами не поймёте, что всё легко и просто.

Итак, предлагаю вам свой план по управлению техническими рисками при работе с клиентами по Скайпу. Просто прочитайте его один раз — этого будет достаточно.

Как правило всё проходит гладко, но за 1 год работы с клиентами по интернету, высока вероятность что вы встретите несколько проблем из списка хотя бы по разу.

Отключился интернет

Ни один западный интернет-провайдер не гарантирует 100% работу интернета. Обычно можно встретить гарантию качества связи в 99,99%, а на постсоветском пространстве эта цифра обычно ниже. Поэтому, при плотной работе с клиентами, рано или поздно можете столкнуться с ситуацией: интернет вдруг перестал работать.

Минимизация риска. Что я могу сделать, чтобы этого не случилось?

- 1) Выбрать самого надёжного провайдера (если есть из кого выбирать).
- 2) Подключить второй интернет-канал от другого провайдера. *(Не обязательно. Только если есть такая возможность и если это стоит разумных денег)*

Как я могу заранее подготовиться к тому, что интернет вдруг отключат?

- А) Записать телефонный номер службы поддержки провайдера.
- В) Выписать номера мобильных ваших клиентов в свой мобильный телефон.

Что делать, если интернет отключился?

- Позвонить в службу поддержки. Возможно они моментально исправят проблему.
- Если не исправят к началу сессии - написать клиенту СМС с отменой и дожидаться когда интернет заработает.
- Форс-Мажор. Креативное решение. Если интернет отключили на несколько дней (что маловероятно в крупных городах) - вы можете договориться с друзьями/родственниками, у которых дома есть работающий интернет, и работать из их дома/квартиры в то время, как они "ходят на работу". (Между прочим, пример из моей жизни).

Отключили электричество

Электричество могут отключить даже в мегаполисах. Не говоря уже о небольших городах и коттеджных посёлках - там "в сезон дождей" электричество могут отключать каждый день.

Минимизация риска. Что я могу сделать, чтобы не остаться без электричества?

К сожалению я не вижу рычагов влияния на непрерывные поставки электричества, поэтому придётся иметь дело уже с реализованным риском.

Как я могу заранее подготовиться к тому, что электричество вдруг отключат?

A) Если у вас ноутбук и мобильный интернет (который работает от ноутбука и не требует дополнительного источника энергии) - рекомендую всегда держать ноутбук подключённым к сети. Если электричество отключили - заряда батареи как правило хватит на одну коуч-сессию.

B) Если у вас есть автомобиль - вы можете приобрести адаптер "прикуриватель - 220В", чтобы в крайнем случае подключить ноутбук к питанию и провести сессию из автомобиля. (иногда я пользуюсь этим вариантом)

C) Если вы живёте за городом - вы можете приобрести и подключить дизельный электрогенератор. Однако этот способ оправдывает себя только в том случае, если электричество отключают очень часто.

D) Наконец, вам следует узнать и записать номер телефона организации, которая заведует электричеством.

Что делать, если электричество отключили?

- Позвонить "куда надо" и узнать, когда появится электричество. Возможно его вернут уже через 15 минут.
- Если у вас нет альтернативного источника электричества (генератор, аккумулятор, автомобиль) - остаётся лишь одно: написать клиенту СМС с переносом сессии.

Сломался компьютер

Этот "риск" случается реже всего. Зато уж если происходит – мало не покажется.

Минимизация риска. Что я могу сделать, чтобы компьютер не ломался?

- 1) Установить антивирус и убедиться, что он регулярно получает обновления из интернета. (рекомендую бесплатный AVAST)
- 2) Если у вас ноутбук — вам следует переносить его только в специальной сумке/рюкзаке с защитой от ударов.
- 3) Если у вас стационарный компьютер - подключать его к сети 220в только через "сетевой фильтр".
- 4) По возможности не работайте за компьютером, которому больше 7 лет.

Как я могу заранее подготовиться к поломке компьютера?

- А) Если у вас дома (в офисе) есть второй компьютер (жены/мужа/ребёнка/коллеги) - рекомендую заранее настроить на этом компьютере Скайп и убедиться, что он работает. Чтобы в крайнем случае вы могли сесть за второй компьютер.
- В) Если у вас нет второго (запасного) компьютера — вы можете его купить.
- С) Запомнить (а ещё лучше записать) пароль от вашей почты и от Скайпа. Чтобы вы легко могли получить доступ к Скайпу и e-mail переписке с клиентами с любого другого компьютера.

Что делать, если компьютер сломался/не работает?

- Пересестись за другой компьютер с быстрым интернетом.
- Показать сломанный компьютер специалисту.
- Если специалист не поможет - вы придётся купить новый компьютер.
(для работы Скайпа и электронной почты подойдёт даже миниатюрный ноутбук "нетбук" за ~\$300)
- Наконец, сообщить клиенту по СМС о переносе сессии.

Ремонт у соседей

Уверен, что всем вам знаком этот душераздирающий звук ДРРРРРРРРРРРДРРРРРРРРРРРРРРРРРРР, который доносится из соседней квартиры или офиса. Да, это ремонт! И да, он мешает работе с клиентами.

К счастью, когда вы используете Скайп для индивидуальных коуч-сессий, с этим риском иметь дело намного проще, чем если бы вы встречались с клиентом лицом-к-лицу, поскольку благодаря Скайпу вы легко можете перейти в любое другое пространство с интернетом, и клиент (на другом конце "провода") ничего не заметит.

Минимизация риска. Что я могу сделать, чтобы мне не мешал ремонт у соседей?

Первой в голову приходит мысль "снять офис". К сожалению это не только дорого: в большинстве офисных зданий ТОЖЕ бывает ремонт. Поэтому я не рассматриваю отдельный офис для коуча как решение проблемы шума от ремонта.

1) Первый и единственный способ, который позволяет устранить этот риск - кардинально решить проблему шумных соседей. Переехать в загородный дом (что, собственно, я и сделал, и рекомендую всем жителям мегаполисов).

В остальных случаях придётся иметь дело с реализованным риском.

Как я могу заранее подготовиться к ремонту соседей?

Единственное, что здесь приходит в голову - во время своего ремонта установить дополнительную звукоизоляцию всей квартиры.... Но это сложно и дорого. Поэтому вам остаётся лишь:

А) Убедиться, что в настройках микрофона (в компьютере) включено «подавление шума». (Если сами не справитесь - попросите специалиста). "подавление шума" позволяет передавать звуки вблизи микрофона и не передавать звуки, источник которых находится далеко.

Что делать, если соседи начали шуметь во время работы с клиентом?

- Если соседи шумят не очень сильно - возможно вы с клиентом сможете просто игнорировать этот звук.
- Если соседи шумят редко - попробуйте отключать свой микрофон (в Скайпе есть такая кнопка) в то время, как вы слушаете, а клиент говорит. Таким образом, клиент не будет слышать большинство лишних звуков. *Хотя это решение может показаться нелепым и неудобным - я успешно использовал его на заре моей карьеры коуча.*
- Попробуйте договориться с соседями, чтобы их ремонт и ваши коуч-сессии проходили в разное время. Большинство людей идёт на встречу.
- Всегда остаётся возможность провести несколько коуч-сессий из автомобиля. Это неудобно, но это тоже решение.
- Наконец, вы можете устроить себе временный офис в квартире своих друзей/родственников и работать там в будни, в то время как они

отсутствуют. Очень хорошее решение: не только практично, но и интересно (разнообразие)!

Плохая связь с клиентом

Здесь пойдёт речь о том, что при общении с клиентом, звук начинает пропадать или приходит с большой задержкой. Что делать в таком случае?

Минимизация риска. Что я могу сделать, чтобы качество связи с клиентами было отличным?

- 1) Заранее проверить свой интернет, пообщаться по Скайпу с друзьями и убедиться, что с вашей стороны всё в порядке.
- 2) Каждый раз в начале коуч-сессии вам следует проверять, что ни вы, ни другой компьютер в вашей сети, не скачивает большие файлы (например фильмы) из интернета.

Что я могу сделать заранее, чтобы подготовиться к плохому качеству связи у клиента?

Ничего. Просто будьте морально готовы к тому, что рано или поздно вы встретите клиента с плохим интернетом, вам придётся отказаться от работы с ним в таких условиях и искать решение.

Что делать, если во время первой коуч-сессии оказалось, что общаться по Скайпу практически невозможно? (внимание, подробный план)

- Убедитесь ещё раз, что вы не качаете файлы из интернета. Спросите об этом клиента. Убедитесь, что Скайп не передаёт видео (только голос).
- Спросите клиента, может ли он (или его технический специалист) сделать что-либо, чтобы качество звука улучшилось.

- Попробуйте вместе с клиентом использовать альтернативу Скайпу - программу «Google Talk» (google.com/talk). Эта программа также позволяет общаться голосом, однако использует другие алгоритмы передачи звука. Однажды с её помощью я решил проблему плохого звука в Скайпе: при тех же условиях «Google Talk» передавал звук идеально и я смог начать работу с клиентом.
- Если качество звука не улучшилось - сообщите клиенту (текстом), что вы не можете работать с такой связью. Объясните ему, что обычно вы не испытываете проблем при разговоре с другими людьми, поэтому вероятно проблемы на его стороне. Как правило в таком случае клиенты берут тайм-аут на несколько дней и находят для работы качественный интернет (в офисе, у друзей и пр).

Скайп и путешествия

Я уже утверждал на страницах этой книги, и хочу ещё раз обратить ваше внимание на следующее заявление: «свобода передвижения» для многих людей является обязательной составляющей полноценной жизни. Такой же важной, как финансовая свобода и свобода распоряжаться своим временем. А использование Скайпа для индивидуальной работы с клиентами позволяет коучам получить эту свободу.

В этой, заключительной главе справочника, я приведу несколько примеров и рекомендаций касательно индивидуального коучинга и путешествий.

1) Длительный отпуск

Несколько моих друзей коучей, как правило зимой, устраивают себе "длительный отпуск" и уезжают из России на 1-6 месяцев в тёплые страны (Таиланд, Индия, Вьетнам), где снимают жильё с интернетом и успешно совмещают работу и отдых.

Если вас привлекает такой стиль жизни - я могу дать лишь одну рекомендацию: заранее изучите условия жизни и качество интернета по отзывам людей, которые уже жили в том месте. И наслаждайтесь!

Клиенты не замечают никакой разницы (если не считать вашего отличного настроения) и вы можете продолжать свою "частную практику" в любой точке нашей планеты.

2) Короткий отпуск

Если вы планируете классический отпуск на 1-2 недели, вы также можете взять с собой ноутбук и запланировать работу с клиентами из отеля. Однако здесь я дам другую рекомендацию: с точки зрения оптимального и приятного стиля жизни, короткие путешествия лучше использовать для полноценного отдыха и смены деятельности.

3) "Вечный" отпуск

Я уже давно живу в этом режиме и, благодаря интернету, практически не привязан к одному месту. Город - загородный дом - дача - другой город - другие страны. Пожалуйста, будьте с собой честны, разве душные офисы и одинаковые лица из года в год - это вершина эволюции? Это лучшее, чего достойны люди планеты Земля?!

Поэтому, если у вас есть таланты для индивидуальной работы с людьми, независимо от того, какими методами коучинга вы владеете, я призываю вас использовать все возможности интернета для работы с клиентами.

Хочу верить, что информация из этого справочника увеличит количество счастливых коучей!

Желаю вам успехов, а вашим клиентам — выдающихся результатов!

*Анатолий Тихомиров,
18 апреля 2010 года.*

Бизнес-Модель Успешного Коуча

Если вас привлекает перспектива работа с клиентами по Скайпу, но клиенты «почему-то» не спешат становиться в очередь на работу с вами — рекомендую изучить электронную книгу "Бизнес-модель успешного коуча", которая раскрывает тему привлечения клиентов на коучинг из интернета.

Эта книга о том, как достойно зарабатывать, используя свои таланты индивидуальной помощи людям.



Возможно, это недостающее звено для получения финансовой свободы и создания вашей идеальной жизни.

Читайте далее: <http://www.richcoach.ru/book/> >>>