

Kliencie, czego potrzebujesz?

Optymalizacja komunikacji z klientem na przykładzie
tworzenia strony

O mnie

- Psycholog, terapeuta wyszkolony w nurcie TSR; WWO (<https://www.icojarobietu.pl/>)
- Pracowałam jako dziennikarka, copywriter, trener szermierki
- Napisałam 2 książki
- Od 2021 roku sercem i ciałem w Web Developmencie
- Fanka F1 (Max!) i szydełkowania
- <https://www.linkedin.com/in/lena-sedkiewicz/>



Skąd pomysł na prezentację?



KOMUNIKACJA



KLUCZOWA JEST

Co ja chcę wiedzieć?

- 1) Do czego klientowi potrzebna jest strona?
- 2) Ile klient chce się zaangażować w stronę po jej powstaniu?
 - a) Klasyka gatunku - blog!
 - b) Zmiany treści
- 3) Czy klient ma swoje preferencje dot. wyglądu?
- 4) Czy klient ma swoje materiały? (np. zdjęcia, treści)
- 5) Czy mam skupić się na SEO / dostępności / bezpieczeństwie na poziomie większym niż podstawowy?

Co mi to ułatwia?

- 1) Wybór technologii
- 2) Wybór dodatkowych wtyczek / bibliotek
- 3) Planowanie mojej pracy
- 4) Pomoc w planowaniu działań klienta (teksty / zdjęcia)
- 5) Szacowanie budżetu
- 6) Określenie, kiedy możliwy jest deploy strony

Co klient chce wiedzieć?

- 1) Koszty
- 2) Czas pracy
- 3) Sposób komunikacji

TSR - czyli?

Terapia skoncentrowana na rozwiązaniach (ang. solution focused brief therapy) – terapia skoncentrowana na **osiągnięciu określonego przez klienta celu, a nie analizie problemu czy deficytów**, które uświadomiły mu potrzebę szukania wsparcia. Przedmiotem jej zainteresowania nie jest więc przeszłość, a raczej **teraźniejszość i przyszłość**.

https://pl.wikipedia.org/wiki/Terapia_skoncentrowana_na_rozwi%C4%85zaniach

TSR - czyli?

- Lata siedemdziesiąte, USA
- Brief Family Therapy Center w Millwaukee.
- Steve de Shazer i Insoo Kim Berg

TSR a rozmowy z klientem

- Jeśli coś działa, rób tego więcej.
- Jeśli coś nie działa, nie rób tego więcej.
- Jeśli coś się nie zepsuło, nie naprawiaj tego.

Jeśli coś nie działa, nie rób tego więcej

Dogadywanie się przez maila

- Pierwszy kontakt - tak
- Podsumowania - tak
- Sprawy bieżące nie wymagające telefonu / Meeta - tak (w przypadku WWO - większość komunikacji)
- Ustalanie zakresu prac - NIE.
- Po prostu... no NIE.

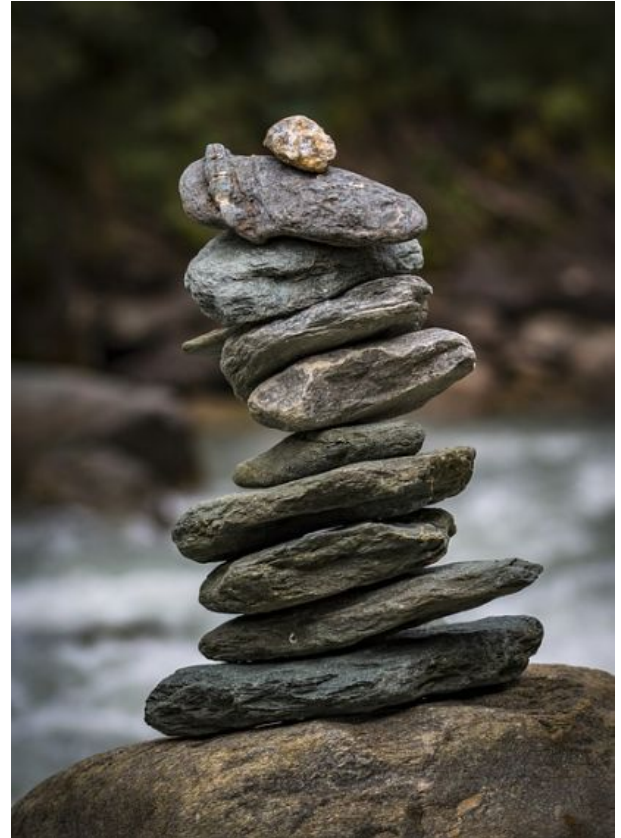
Jaskiniowiec: *wskakuje w ogień i umiera*

Drugi jaskiniowiec:



Zmiana zasad w trakcie gry

- Przekleństwo nowicjuszy...
- ...i owoc słabej komunikacji
- Rozmowa o szacunkach
- Rozmowa o marginesie błędu (20% - 30%)
- Komunikacja w trakcie projektu



Nadmierna elastyczność

- Częste zmiany planów
 - Maile + telefony
 - A może zrobisz projekt na wczoraj?
-
- Ustalenie zasad
 - Sztuka odmawiania

Brak timeboxa dla komunikacji mailowej

- Odpiszę. Jutro.
- Zaplanowany czas na odpisywanie
- Timebox (np. 3 dni na odpisanie)

Jeśli coś się nie zepsuło, nie naprawiaj tego.

Kwestionariusz na start

- Mój zestaw pytań i spraw do przegadania

MSedkiewicz

Specyfikacja strony

Cele firmy

Do czego ma służyć strona?

Jakie usługi oferuje firma?

Kto jest odbiorcą usług? Kim są klienci?

Jakie treści powinny znaleźć się na stronie?

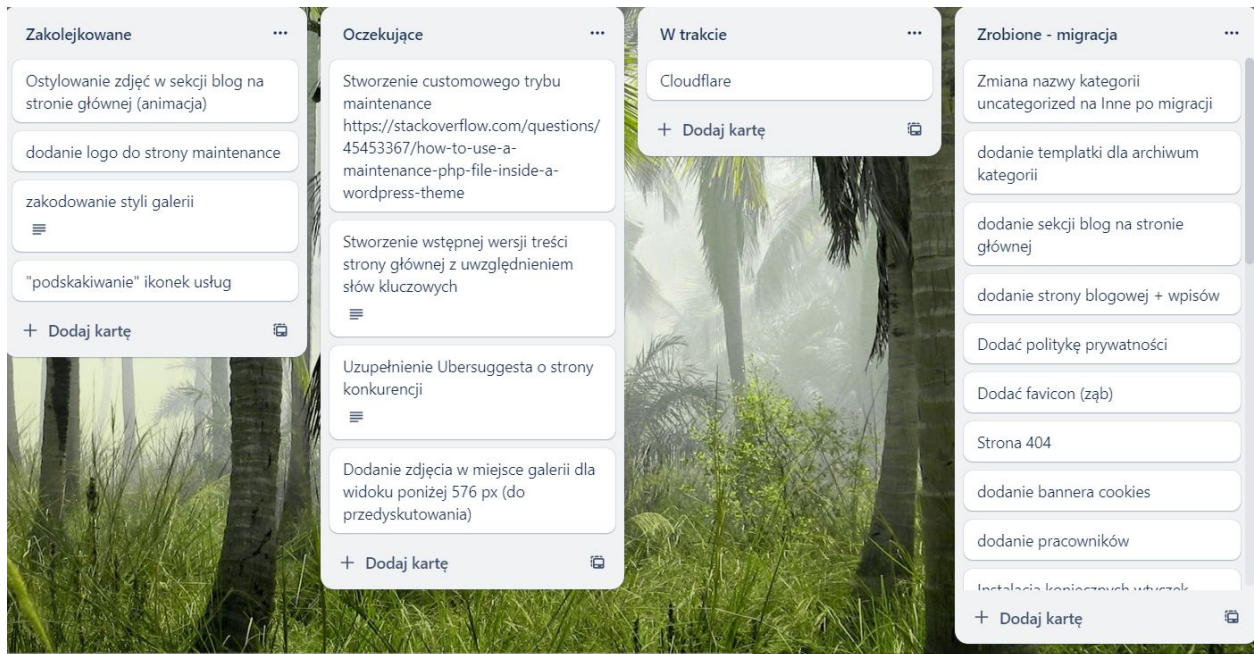
Social media?

Technologia

1. CMS
2. Wtyczki / dependencies
3. Zakres wyświetlania strony (desktop, mobile, tablet first)

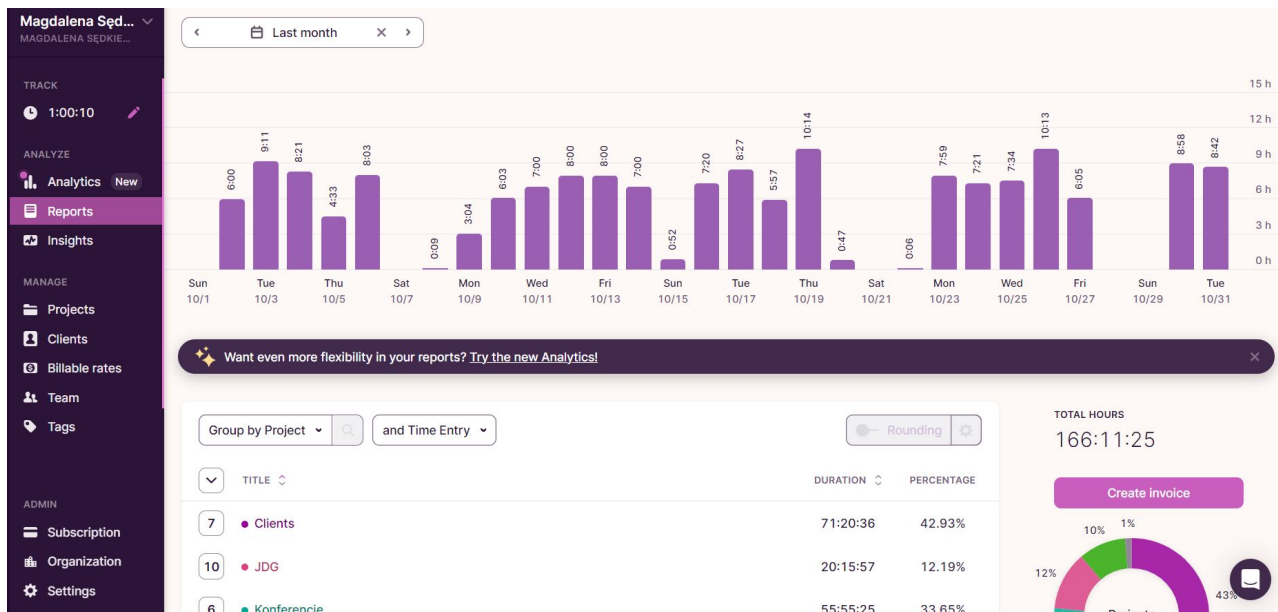
Przejrzystość działań

- Trello



Trackowanie czasu

- Toggl



Zasada ograniczonego zaufania - działa w obie strony

Chciałbym przestrzec przed współpracą (...). Umowa na stworzenie strony internetowej (...) podpisana [dnia] na kwotę [kwota]. Do podpisania umowy rozmowy, ustalenia bez zarzutu, po podpisaniu umowy i wpłaceniu pierwszej i drugiej transzy nie otrzymuje dalej strony internetowej, mimo terminów zapisanych w umowie. Po kolejnych niedotrzymanych terminach (...) kontakt znikomy i do dnia dzisiejszego nie mam strony

- Przed dopięciem zakresu prac / finansów / rozpoczęciem kodowania, etc. - max 5h mockup i sprawdzam, czy klient odpowiada...

Jeśli coś działa, rób tego więcej

Odwaga powiedzenia “nie”

- Ile mam czasu?
- Kiedy mogę zacząć?
- Czy to jest projekt, który udźwignę?



Odwaga powiedzenia “nie wiem”

- Szacuję, co mogę
- Jeśli nie mogę oszacować, mówię kiedy oszacowanie będzie możliwe (np. na którym etapie prac)
- Research z ograniczeniem czasowym

Poszerzanie horyzontów

- Web development = ?
 - Dostosowanie technologii
 - Zakodowanie strony
 - SEO
 - Bezpieczeństwo
 - Dostępność
 - Devops
 - Nowe technologie
- By łatwiej proponować rozwiązania klientowi i usprawnić pracę

Informowanie o skutkach pewnych decyzji

- W telegraficznym skrócie i w sposób zrozumiały dla klienta



Omówienie uwag i obaw klienta

- Klient też człowiek
- Obawy / komentarze nie zawsze = niekompetencja. Bywają też objawem...
 - Nieufności
 - Oceny kompetencji
 - Ciekawości
 - Chęci zrozumienia
- Czasem da się dostosować pracę do cech klienta ;)



JULITA! MASZ BOJOWE ZADANIE

blasty.pl

blasty.pl

Ważny disclaimer

- To są rzeczy, które...
- ...u mnie nie działały i robię je inaczej
- ...u mnie się nie zepsuły, więc robię je dalej
- ...u mnie działają więc chcę robić je częściej

Ja nie wiem, co zadziała u Ciebie?

TSR

- Jeśli coś działa, rób tego więcej.
 - Jeśli coś nie działa, nie rób tego więcej.
 - Jeśli coś się nie zepsuło, nie naprawiaj tego.
-
- **Mała zmiana = duża zmiana.**

Jaką jedną, małą zmianę możesz wprowadzić
do przyszłego miesiąca?

Dziękuję za uwagę!

<https://msedkiewicz.pl/>

<https://www.linkedin.com/in/lena-sedkiewicz/>

Slajdy: