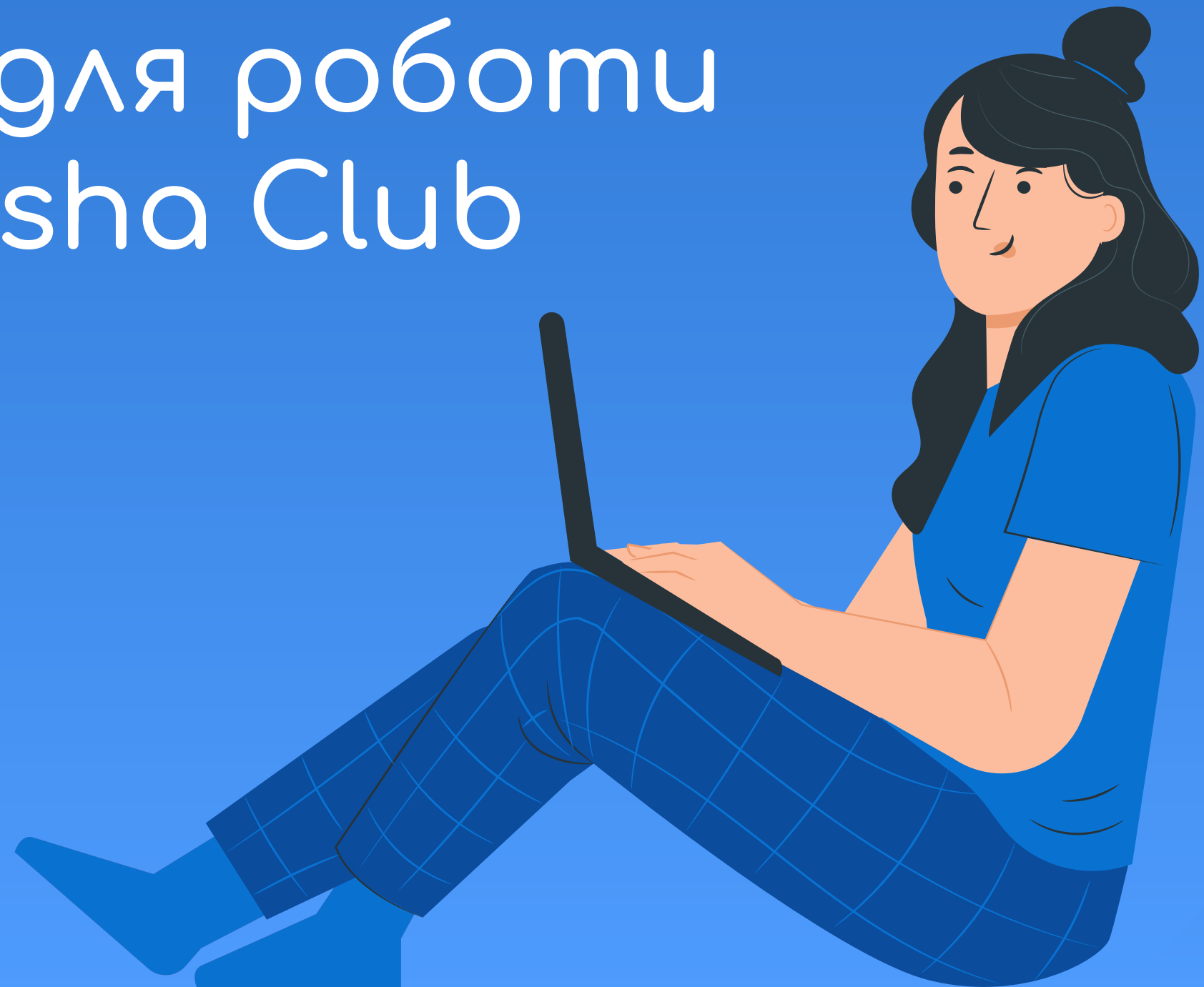


Методичний посібник клієнт-менеджера для роботи на платформі Natasha Club



Sky Work Group



Зміст

Вступ.....	2
Блок 1.	
Урок 1. Знайомство. Розклад робочого дня.....	5
Урок 2. Основи роботи з сервісами.....	9
Урок 3. Заповнення онлайн-блокноту та Workbook.....	10
Блок 2	
Урок 4. Робота з комунікатором, статуси клієнтів.....	13
Урок 5. Розсилочні листи.....	18
Блок 3	
Урок 6. Утримування читаючих клієнтів.....	21
Відповіді на часті питання.....	23
Вступне завдання.....	29

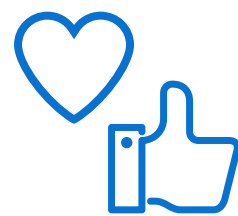
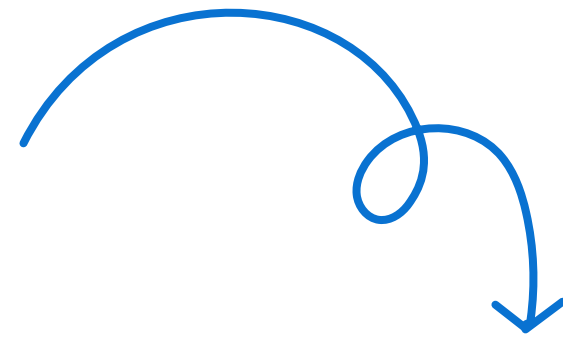
ХТО ТАКИЙ КЛІЄНТ-МЕНЕДЖЕР У SWG?

Співробітник, який не просто перекладає листи англійською, але також веде повну комунікацію, тобто листування з анкети клієнтки, спілкується з усіма користувачами від її імені.

ЯК ФОРМУЄТЬСЯ ЗАРОБІТНА ПЛАТА КЛІЄНТ-МЕНЕДЖЕРА?

Оплата йде безпосередньо за комунікацію. Чим більше листів читає користувач, тим вищий баланс.

Що потрібно робити для того, щоб листи читали?



За пошуком підбирати користувачів та приваблювати їх знаками уваги (kiss, hot list, посмішки, запити на доступ до прихованих фото, відвідування профілю). А далі очікувати, що користувач самостійно напише перший лист.



Проаналізувати профіль користувача та скласти лист, зміст якого викличе у клієнта бажання не лише відкрити та прочитати його, але й написати відповідь.

Робота схожа на спілкування з Вашим другом чи подругою. Зацікавте користувача листом та спілкуйтесь.

Більше листів - більше грошей.

Ви можете переглядати свої щоденні баланси, усе прозоро та чесно. Виплата робиться на карту будь-якого банку світу (Visa чи MasterCard). Ваш дохід складає 40% від загального балансу Вашої анкети.



ДОДАТКОВІ БОНУСИ НА СТАЖУВАННІ

Щоденний тест - 1\$ на день

Щоденно усі клієнт-менеджери проходять тестування. Це 10 питань, відповідь на які займає близько 1 хвилини. Вони потрібні для підтримки розуміння усіх нюансів роботи.

За проходження тестів у перший місяць роботи на стажуванні Ви будете отримувати бонус.

Успішно відповівши на 10 питань після онлайн-тренінга та уважно вивчивши основи роботи, Ви автоматично отримаєте бонус у найближчу виплату.



"Так-так, Вам не здалося, дочитавши цей посібник до кінця, Ви відразу заробите свої перші гроші!
"Навчайтесь за рахунок компанії"

Урок 1.

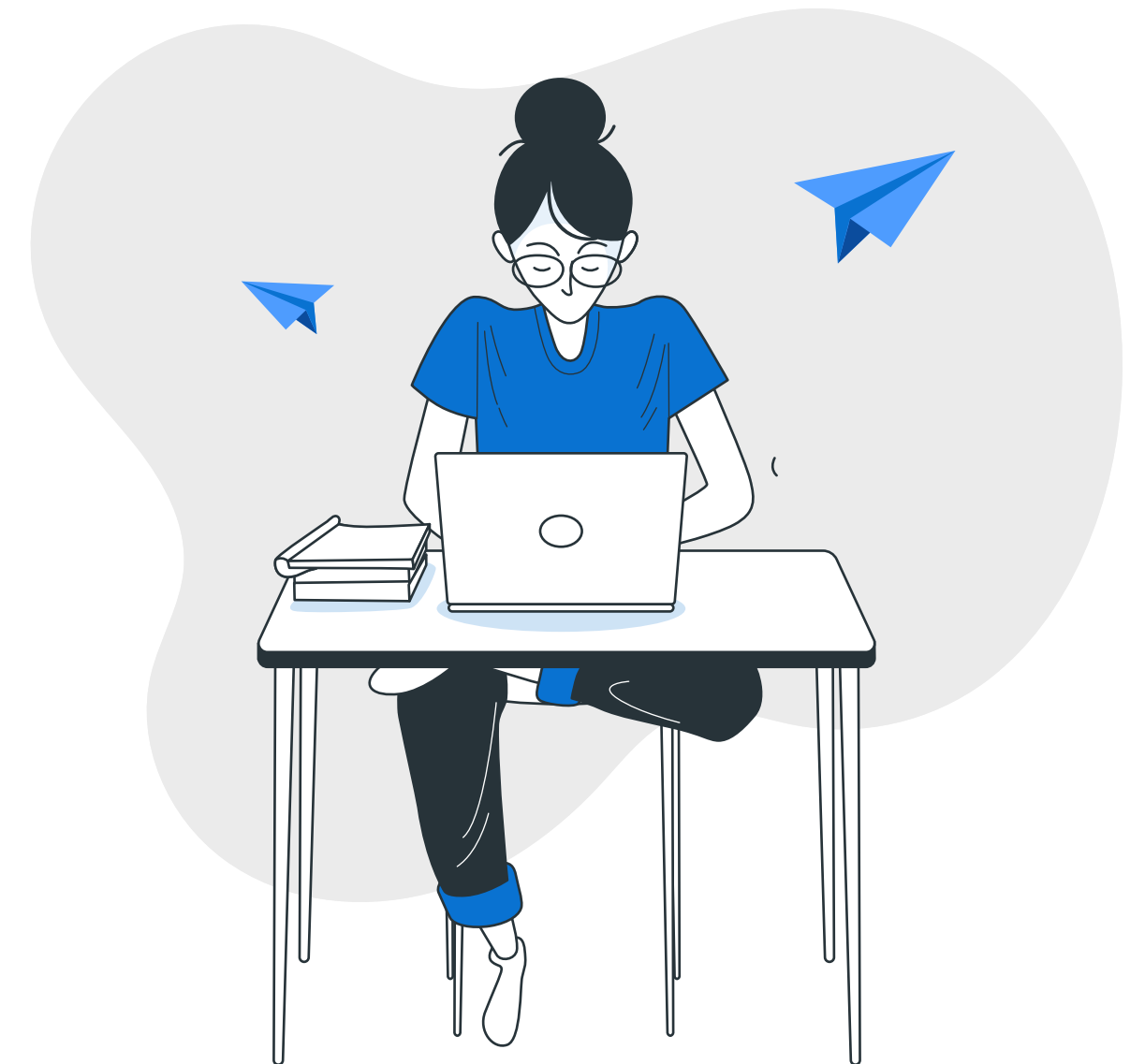
ЗНАЙОМСТВО. РОЗКЛАД РОБОЧОГО ДНЯ

Вступне навчання складається з декількох уроків, у яких коротко викладена інформація, необхідна для роботи клієнт-менеджером у нашій компанії. Вивчення усіх уроків та завершальне тестування займе не більше **20 хвилин**. Після успішного завершення навчання Ви зможете почати працювати.



Почнемо?

Хто ж такий клієнт-менеджер? Це співробітник, який займається пошуком та підтримкою клієнтів агенції. Робота схожа на спілкування з Вашим другом або знайомим. Мета - спілкуватись від імені клієнтки нашої компанії на сайті багато та довго. Чим більше листів, тим більше грошей. Ваша задача - максимально привернути до себе увагу та зацікавити клієнта через листування.





Хто Ви

Ви є, перш за все, перекладачем, який допомагає клієнтці без знання мови спілкуватись з користувачем та шукати собі партнера. Але частіше клієнтка при підписанні договору з компанією підключає послугу комунікації й Ви берете на себе повне ведення листування, за що й отримуєте свій відсоток.



Ваша ціль

Чоловік! Він дуже серйозно підходить до вибору дівчини, оскільки оплачує кожне повідомлення. У тому числі він платить сайту за послуги перекладача. Він усвідомлює, що кожен лист дівчини проходить модерацію та переклад. Ви є не просто перекладачем, але також копірайтером і психологом. Ви шукаєте Вашій клієнтці партнера для життя.



Для чого

Щоб заробити якомога більше, Вам необхідно шукати нових прихильників та співрозмовників. За кожний прочитаний користувачем лист Ви отримуєте плюс до свого балансу. Ваші клієнтки регулярно отримують букети квітів та подарунки від своїх прихильників. Коли клієнтка кимось зацікавилась, вона повідомляє про це компанію і ми організовуємо їм реальну зустріч.

ВИ НОВИЙ КЛІЄНТ-МЕНЕДЖЕР. ЩО ВАС ОЧІКУЄ ПІД ЧАС РОБОТИ З НАМИ?

Дружна велика компанія спеціалістів

Щоденна робота з 8:00
+ перевірка знань у вигляді тесту

Активна робота за ноутбуком
з анкетною та статистикою до 11:00

Відповіді на вхідні листи від клієнтів

Заробітна плата на початку
кожного тижня





"У Вас є щотижнева ціль (таргет), якої потрібно досягти. Це мінімальний поріг, після подолання якого ми зможемо гарантувати Вам високий дохід. За перевиконання таргету компанія також розрахує для Вас додатковий бонус".

СКІЛЬКИ ВИ БУДЕТЕ ЗАРОБЛЯТИ НА ТИЖДЕНЬ?

За перший тиждень Ви зможете заробити як 50\$, так і 500\$ - все залежить від часу та посидючості. Для досягнення найкращих результатів рекомендуємо прислухатись до Вашого менеджера. Система роботи влаштована так, що Ваш менеджер заробляє свій % від Вашого балансу і в його інтересах, щоб Ви заробляли щодня все більше і більше.



Урок 2.

ОСНОВИ РОБОТИ З СЕРВІСАМИ

У Ваших руках буде набір сервісів, з якими необхідно працювати для досягнення результату:



Сайт Natasha Club

Вести комунікацію з користувачами необхідно на сайті знайомств від імені клієнтки нашої компанії. Це ресурс, на якому Ви будете проводити найбільшу кількість робочого часу. З самого початку Ваш менеджер підбирає анкету, яка підходить під Ваш психотип. Це потрібно перш за все для того, щоб Вам було комфортно працювати та спілкуватись від імені клієнтки. Потім Ви отримуєте логін, пароль та посилання на вхід в акаунт.



Електронна пошта Gmail

У Вас також буде доступ до електронної пошти Вашої клієнтки, де потрібно буде підтримувати комунікацію з користувачами, із якими Ви спілкуєтесь на сайті або раніше вели діалог. Кожен користувач сайту Natasha Club може отримувати електронну пошту дівчини після прочитання 15 листів або просто викупити. Якщо ігнорувати користувача, він може подати скаргу на клієнтку адміністрації сайту.



Онлайн-блокнот та Workbook

Щоденно необхідно заповнювати статистику щодо виконаної праці. Також потрібно робити замітки щодо наявних читаючих клієнтів, щоб не втратити важливі дані з листування. Ці показники співробітники щодня вносять в онлайн-блокнот своєї команди. А спостерігати за щоденним зростанням свого балансу, бонусами й таргетами Ви зможете у таблиці Workbook, доступ до якої Вам надасть особистий менеджер.

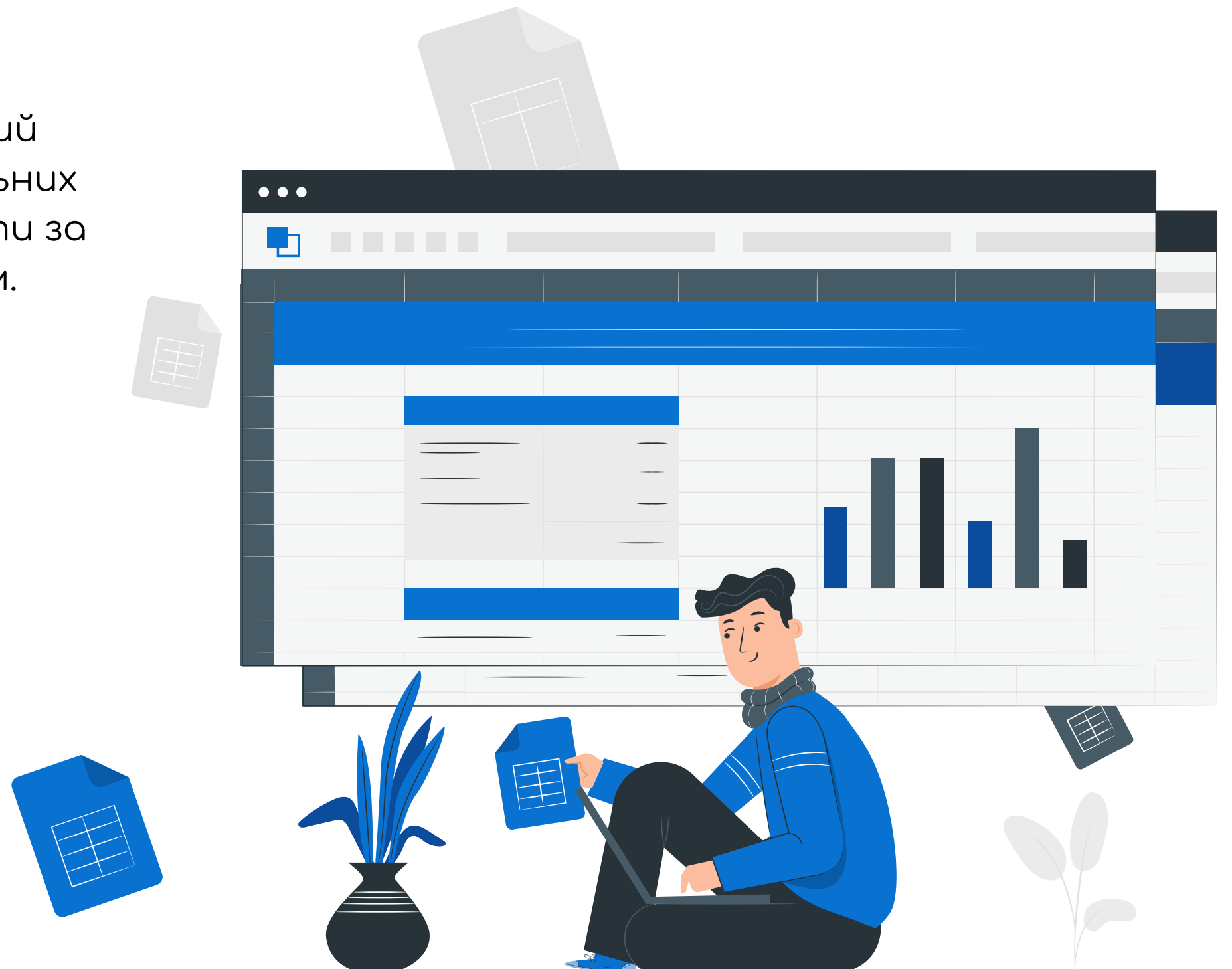


Урок 3.

ЗАПОВНЕННЯ ОНЛАЙН-БЛОКНОТА І WORKBOOK

Що таке онлайн-блокнот?

Це звіт щодо виконаної роботи за день. Дані вносяться співробітниками щоденно за минулий день. Блокнот складається з безлічі індивідуальних листів. Вам необхідно знайти лист своєї анкети за іменем клієнтки та працювати виключно з ним.



СТАТУСИ ЧИТАЮЧИХ КЛІЄНТІВ

Які бувають статуси?

New

Новий, прочитав платно мінімум 1 лист, може знаходитись у цьому статусі не більше 7 днів

Low

Прочитав платно 1 лист на тиждень

Medium

Прочитав платно 2-4 листи на тиждень

High

Прочитав платно 5+ листів на тиждень

Mail Plus

Отримав пошту, але продовжує читати на сайті безкоштовно

Dismissed

Перестав читати на сайті

Що таке Workbook?

Це спеціальна таблиця, яка дозволить Вам слідувати за щоденним зростанням своєї заробітної плати. Вона складається з наступних показників:

WEEKLY \$ | CLIENT MANAGER

Target - таргет, щотижнева мета загального балансу анкети в \$

ID \$ - тижневий загальний баланс анкети, на якій працював клієнт-менеджер

CR - конверсія виконання щотижневого таргету анкети

Fine - штрафи за порушення правил роботи

Extra - додаткові бонуси

TO PAY - підсумкова заробітна плата клієнт-менеджера за поточний тиждень



Урок 4.

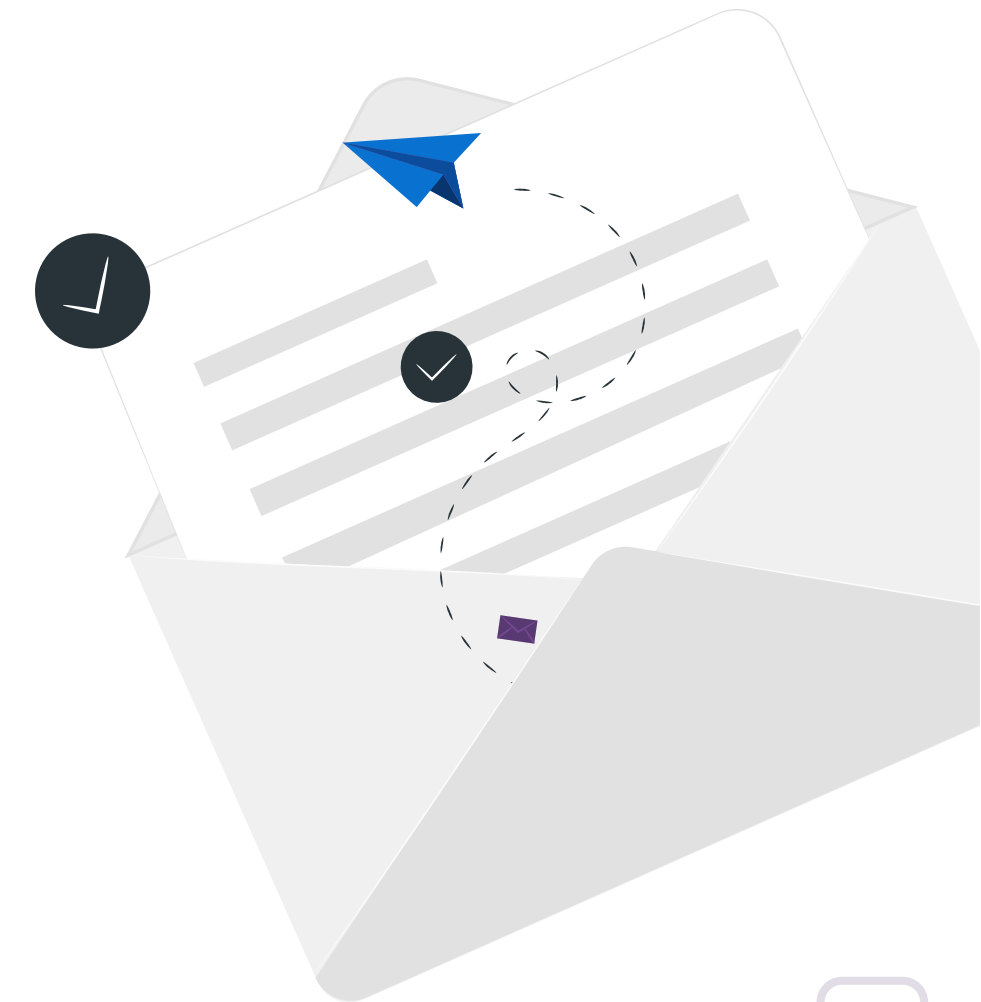
РОБОТА З КОМУНІКАТОРОМ, СТАТУСИ КЛІЄНТІВ

"Чим більше листів платно читає користувач, тим вище Ваш баланс! Відповідно, необхідно постійно поповнювати список читаючих клієнтів."

Зробити це можна двома способами:

1 Спосіб - Розсилочні листи

2 Спосіб - Робота з комунікатором



Як знаходити клієнтів за допомогою комунікатора та пошуку

Для пошуку нових клієнтів потрібно активно працювати з комунікатором та слідувати простому алгоритму. Згідно з аналітичними даними, з користувачем, який ініціював листування, легше зав'язати діалог та повернути до спілкування на тривалий час.

Для того, щоб користувач звернув увагу на анкету Вашої клієнтки, зацікавився та написав Вам самостійно, рекомендуємо слідувати простому алгоритму, виконання якого займає не більше 45 хвилин на день. Це підніме вірогідність того, що користувач стане ініціатором листування уже найближчим часом. Важливо пам'ятати, що вихідні листи для клієнта безкоштовні.

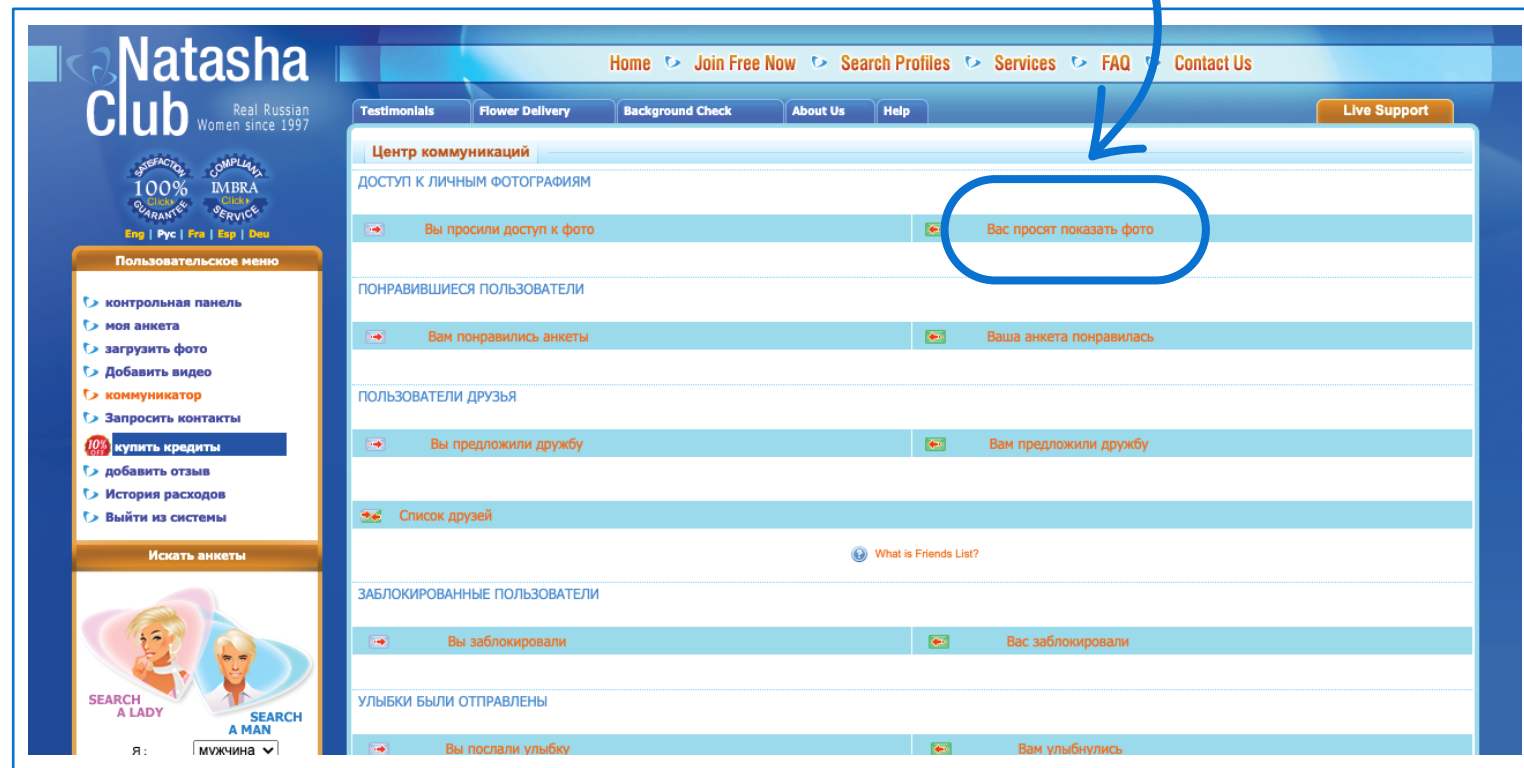
Для пошуку потенційних читаючих клієнтів необхідно щоденно працювати з комунікатором на сайті Natasha Club. Комунікатор - розділ меню, в якому відстежується активність роботи на анкеті.



Алгоритм роботи з новими клієнтами у комунікаторі

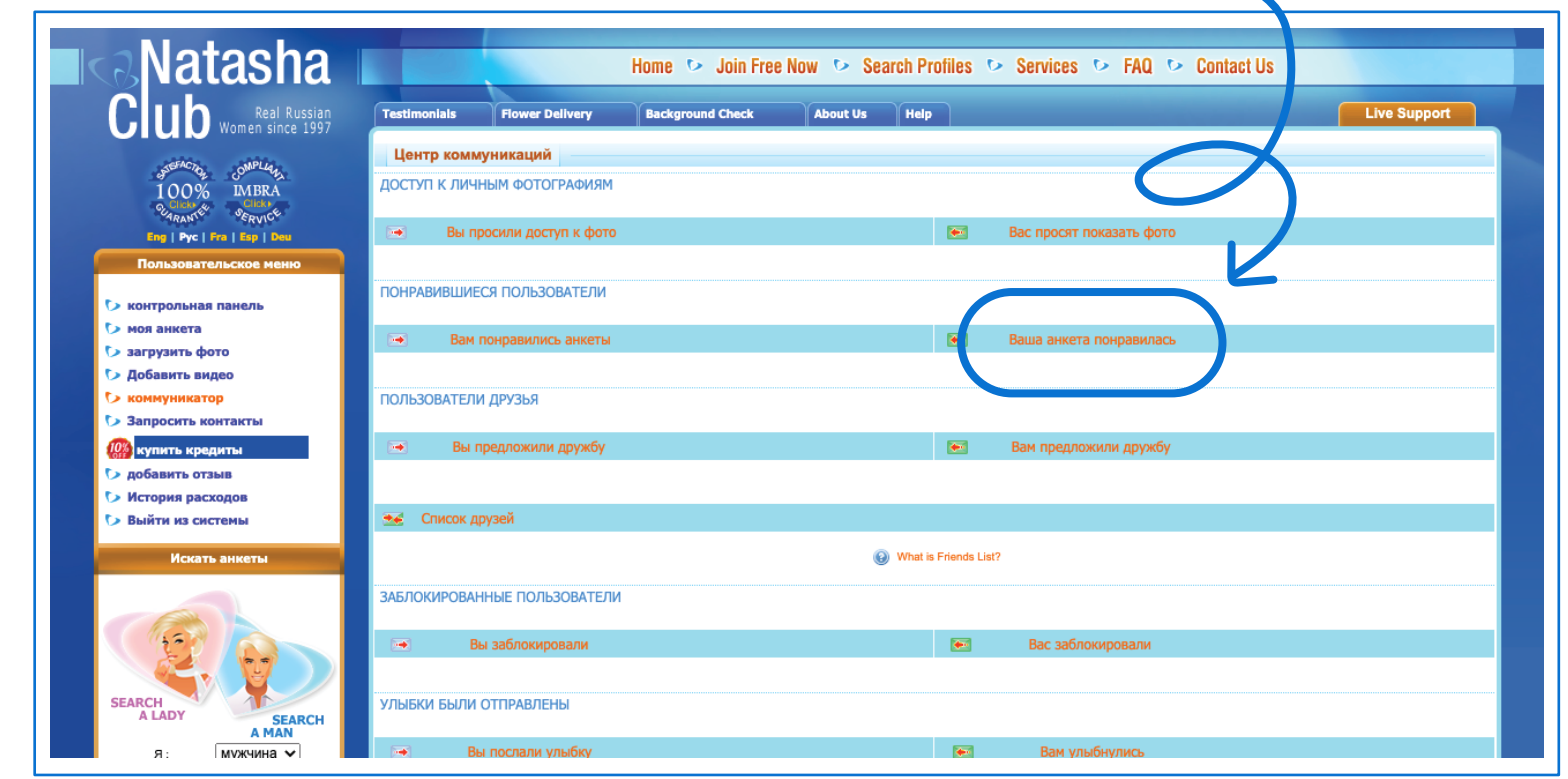
1. Розділ "Вас просять показати фото"

Зайдіть у розділ "Вас просять показати фото". Ознайомтесь з профілями клієнтів, поставте знаки уваги, залиште запит на приховані фото, якщо такі наявні, після чого видайте доступ. Користувачі, які залишили запит, зможуть не лише поглянути на приховані фото Вашої клієнтки, але й зрозуміють, що інтерес взаємний.



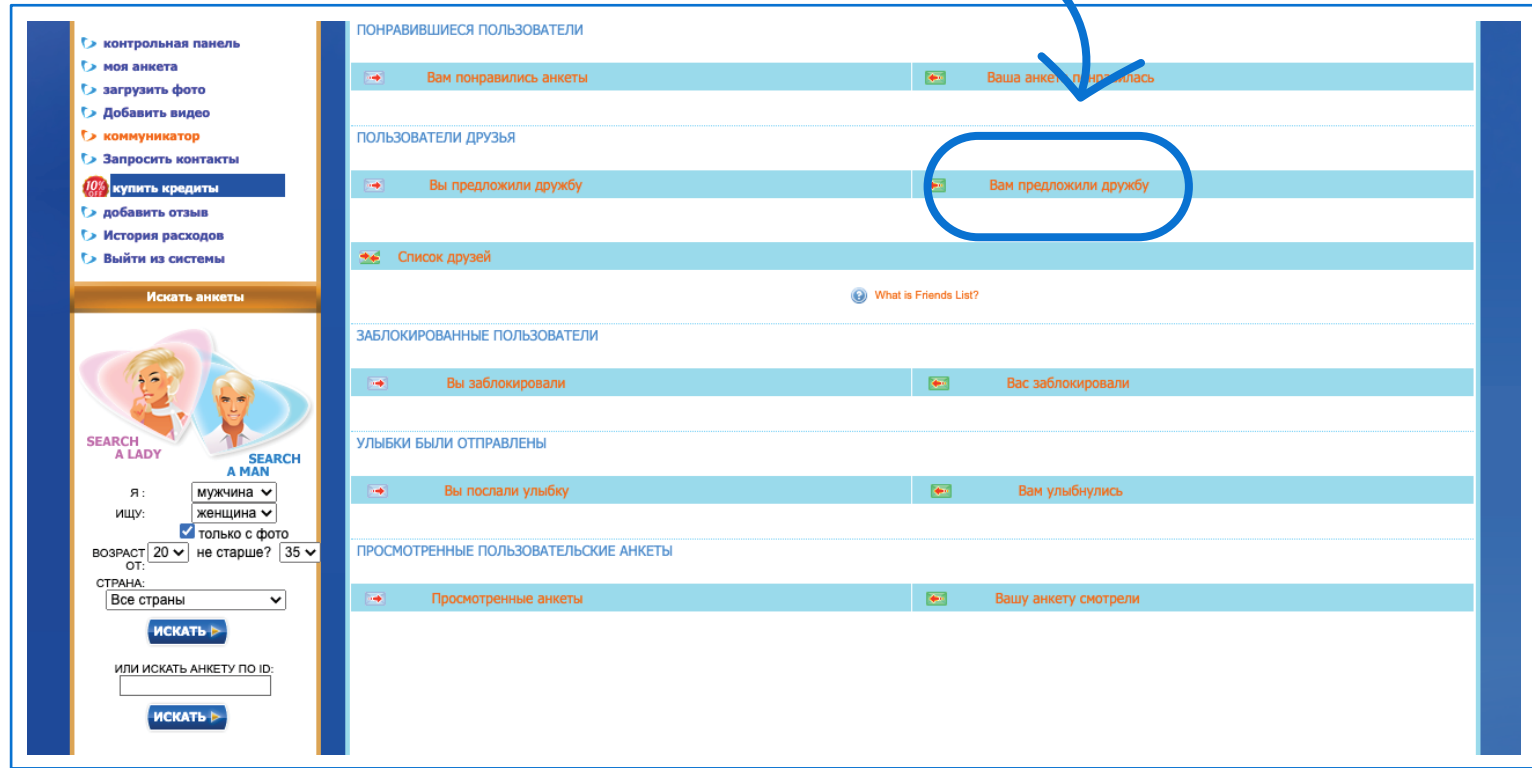
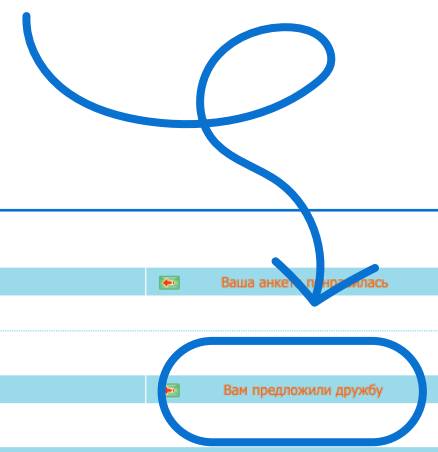
2. Розділ "Ваша анкета сподобалась"

В цьому розділі Ви побачите список користувачів, яким сподобалась Ваша анкета. Пройдіться профілем кожного клієнта, залиште запит під прихованими фото, якщо такі наявні, та надішліть посмішку. Таким чином Ви відповісте взаємністю на інтерес. Користувач зрозуміє, що він Вам також сподобався і, скоріш за все, напише Вам перший.



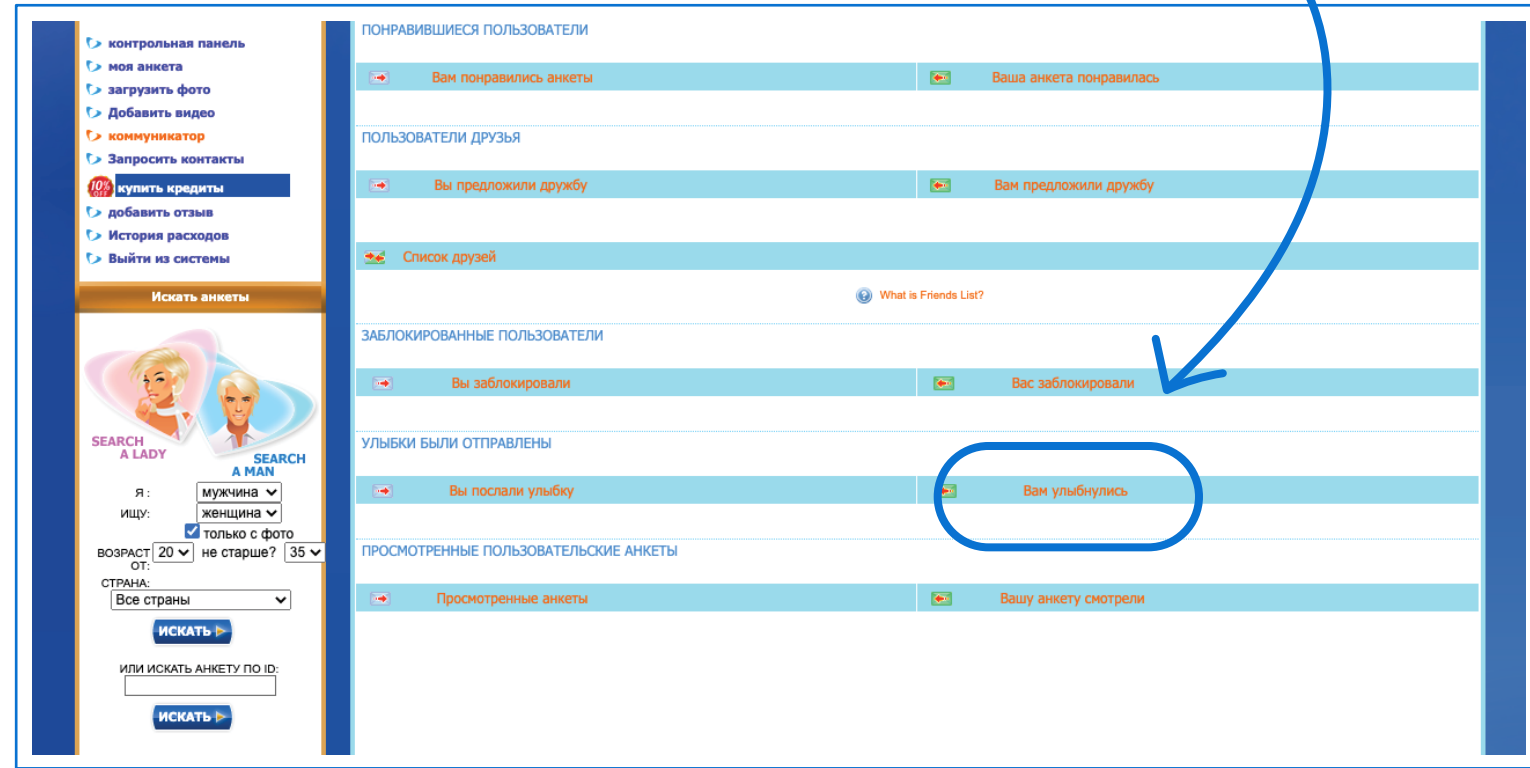
3. Розділ "Вам запропонували дружбу"

Даний розділ необхідно проігнорувати. Ніколи не додавайте у друзі користувачів. Це може відштовхнути Ваших нових потенційних читачів. Не кожному клієнту сподобається, що в друзях у дівчини багато чоловіків.



4. Розділ "Вам посміхнулись"

Користувачі, які надіслали посмішку - це ті, хто вже зацікавився клієнткою. Потрібно переглянути їхні профілі та відібрати тих, хто підходить під необхідні параметри пошуку, надіслати їм знаки уваги та зберегти ID, щоб у майбутньому написати їм презентаційний лист.



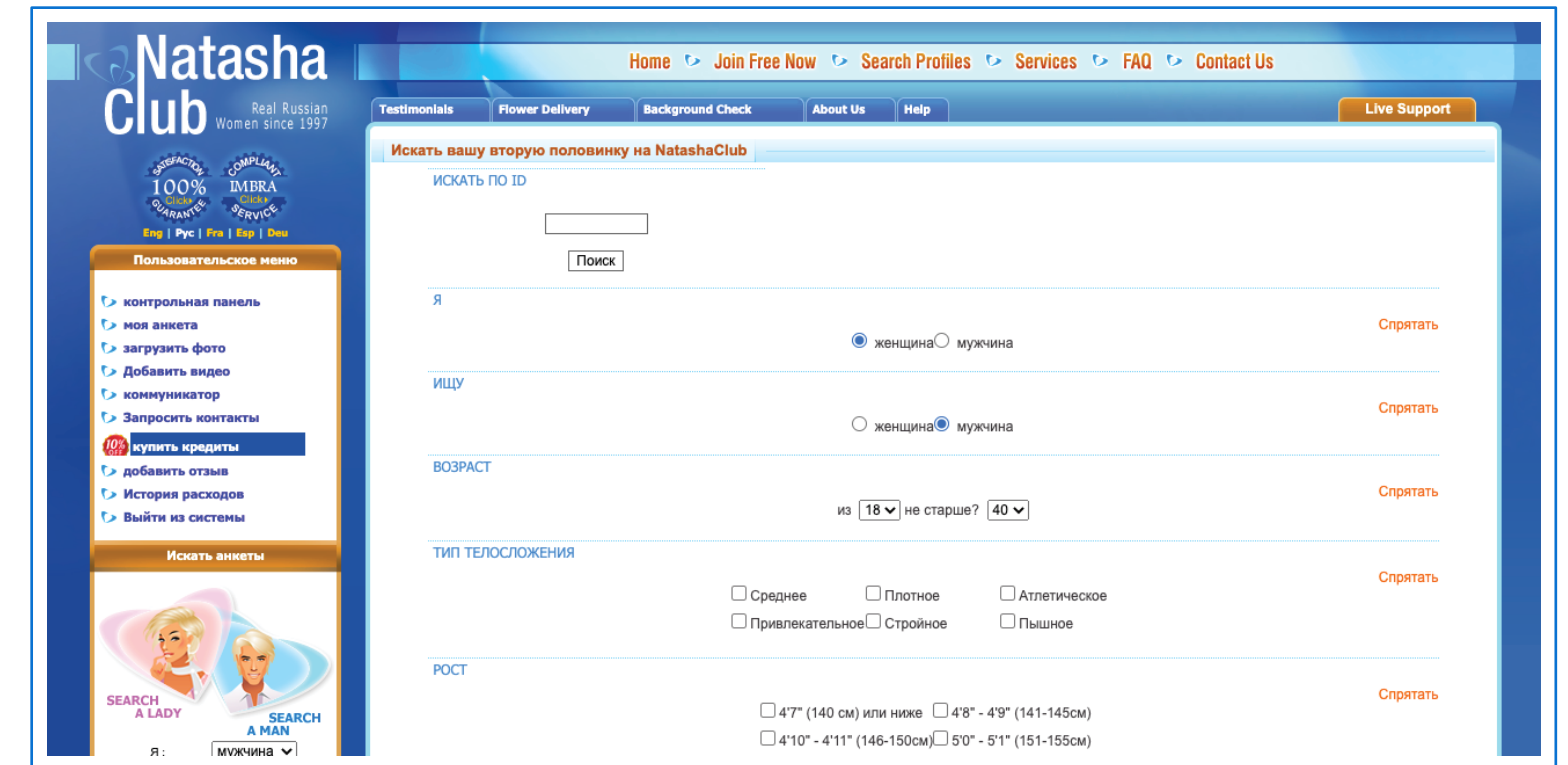
5. Розділ "Вашу анкету дивились"

Це менш зацікавлені користувачі, однак все ж вони виявили певний інтерес, переглянути анкету Вашої клієнтки. Відвідайте профіль кожного з них, передіться фотографії, додайте у хот-лист, зробіть запит до прихованих фото, надішліть посмішку. Здійсніть впевнений прояв уваги в їхню сторону першими.



6. Розділ "Робота з пошуком"

Сегментуйте аудиторію користувачів за пошуком для надсилання знаків уваги. Натискаючи на "Search Profiles", позначте - Я - "жінка", Шукаю - "чоловік", вік - від 35 до 65 років,, регіон/країна - виділіть "Західна Європа, Північна Америка", в самому низу поставте позначку поряд із "Тільки на сайті у цей час", потім натисніть на "Search". За списком додавайте кожного користувача у хот-лист, потім переходьте у його профіль: переглядайте його фото, робіть запит на закриті фото, надсилайте посмішку.



Урок 5.

РОЗСИЛОЧНІ ЛИСТИ

На минулому уроці Ви дізнались, що основна мета - пошук та утримання читаючих клієнтів. Знайти клієнта можна за допомогою двох інструментів: алгоритму надсилення знаків уваги через комунікатор та розсилочних листів.

З тим, як працювати з комунікатором і для чого це потрібно, ми вже розібрались. А от що таке розсилочний лист, розгляньмо більш детально.

Не можна втрачати можливість писати листи користувачеві самостійно. Для цього Ви використовуєте розсилочні листи. Підбирати користувача для розсилочного листа необхідно якісно, оскільки їх кількість на місяць обмежена. Чим краще Ви сегментуєте аудиторію користувачів на сайті, тим більше шансів, що клієнти стануть Вашими читаючими.

Також Вам необхідно працювати з пошуком, як і з алгоритмом надсилення знаків уваги, але в такому випадку потрібно підбирати користувачів для надсилення розсилочного листа. Звертайте увагу на те, щоб клієнт на момент надсилення листа був онлайн та підбирайте того, чий профіль заповнений більш детально.



Що робити, коли Ви підібрали відповідного користувача та готові йому надіслати розсилочний лист? Оперативно скласти лист та надіслати. Для цього:

1. Перед тим, як надіслати розсилочний лист, уважно ознайомтесь з його профілем, прочитайте інформацію про нього та про партнера, якого він шукає. Перегляньте його фото. Звертайте увагу на те, що лист має бути не лише логічно побудований, але й естетично оформлений. Об'єм листа: 800 - 1200 символів.
2. Лист ділиться на 4 частини:
 - **Перший рядок.** Він має надзвичайно велике значення, оскільки користувач, перед тим як вирішити, чи варто відкривати лист, бачить лише перші 50 символів. Уникайте таких фраз, як "У твоєму профілі мені дуже сподобалось...", "Я згодна з тобою, що...", "Ти дуже цікаво написав...", "Такий привабливий чоловік, як ти...". В більшості випадків, прибравши ці фрази, у Вас вийде більш яскравий та особливий перший рядок.
 - **Тіло листа, абзац - 1.** Або іншими словами "Робота за профілем" клієнта. Вам необхідно прокоментувати, що саме приваблює Вашу клієнтку в інформації, яку клієнт вказав у своєму профілі. У користувача після читання даної частини листа має бути чітка впевненість в тому, що Ви дійсно прочитали його профіль, а не надсилаєте масову шаблонну розсилку.
 - **Тіло листа, абзац - 2.** Або "Робота за профілем клієнтки". Тут Ви розповідаєте про неї (від першої особи), її поглядах на життя, цінностях, цілях, інтересах і т.д. Важливо не намагатись розповісти все в одному листі. Виберіть одну тему, виходячи з того, що Ви пишете у першій частині.
 - **Підсумок.** Підбийте певний підсумок, поставте декілька питань клієнту, відповіді на які, на Ваш погляд, важливо дізнатись жінці про чоловіка при виборі партнера. Закінчіть лист фразою на кшталт "Waiting for your reply, ім'я клієнтки", "Sincerely, ім'я клієнтки", "I'll be glad to get your soon reply, ім'я клієнтки".

Приклад розсилочного листа

Hello, Marc! I also believe that an ocean should not be a boundary to find your beloved, and it's so true, age, distance, different cultures can't be an obstacle for two people who want to be together.

Love is the most valuable thing a person has and I really want to build it with a worthy man. I believe that a relationship needs mutual understanding and the ability to take responsibility. I am looking for a strong independent man who also wants a serious relationship with one woman and for life.

I do not know anything about you and I can't say something like «I feel that you are the one I am looking for» right now. In order to understand whether we can realize ourselves as a couple, we need to know more about the character, habits, interests, and life of each other.

I love honest and open people, so when you write me a letter, just be yourself and share your expectations and thoughts with me.

You wrote that now, for creating relationships, the main trait of character is patience, and I want to know, what else is important to you in your future partner? What attracts you in a woman and makes you understand that she can be the one for you?

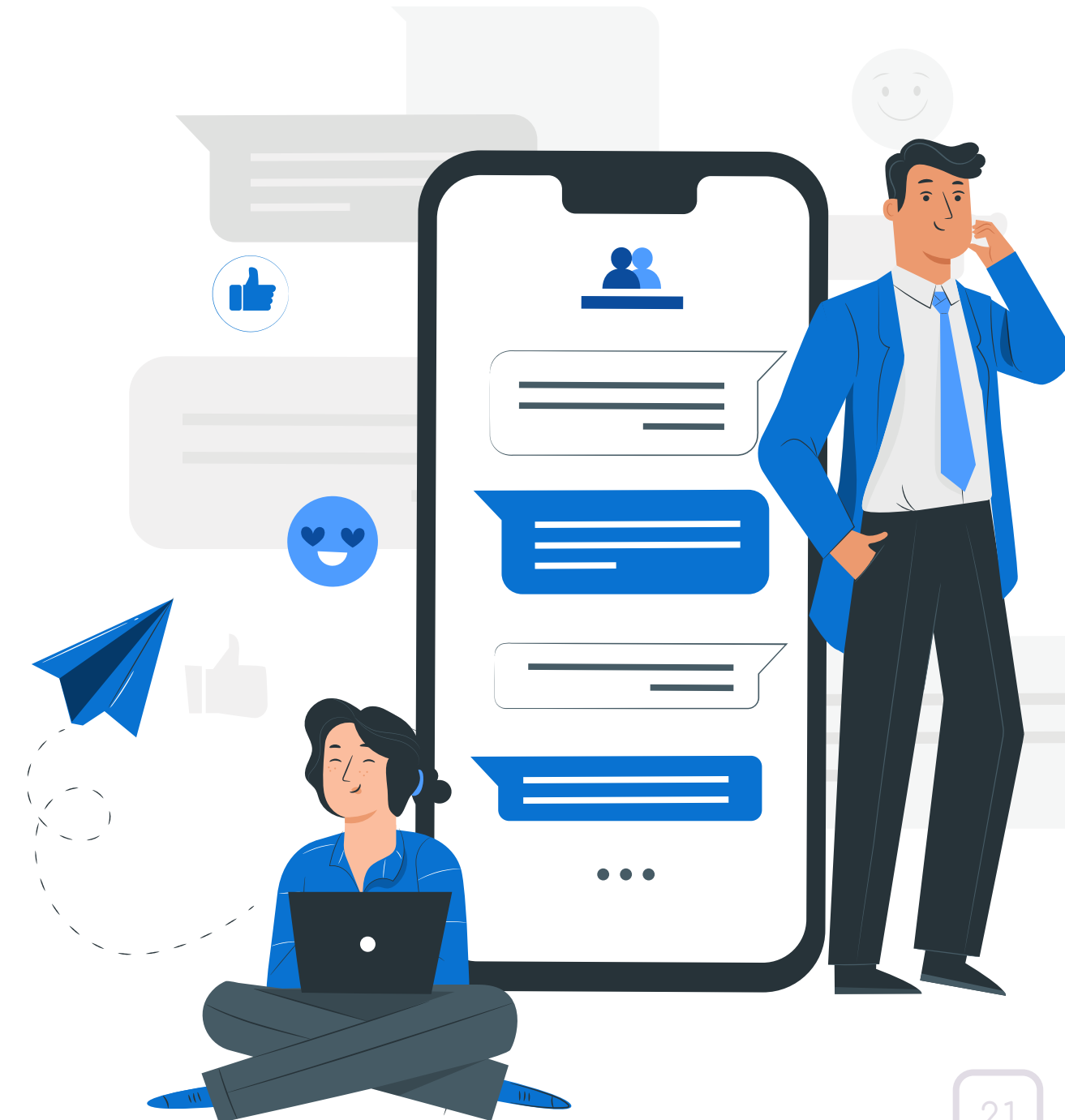
Can't wait for your reply,
Tina

Урок 6.

УТРИМАННЯ ЧИТАЮЧИХ КЛІЄНТІВ

Знайти та зацікавити користувача складно, на це витрачається більша частина Вашого часу. Але коли Ви це зробили, важливо не упустити клієнта та продовжувати з ним комунікацію. Знаходьте індивідуальні теми для спілкування з кожним користувачем: музика, кіно, шоу, серіали, новини, архітектура, живопис, сім'я, відносини. Проживайте роль у кожному діалозі, уявіть, що це реально цікавий для Вас чоловік, можливий супутник по життю. В такому разі є більше шансів зав'язати довгий діалог на багато місяців.

Придумуйте різноманітні психологічні тести, віртуальні ігри - це безсумнівно викличе інтерес у більшості чоловіків. Відповідайте манері спілкування, спілкуйтесь так, щоб він також відчував взаємність. Якщо користувач в кінці написав "Цілую", напишіть так само. Цінують та бережуть своїх читаючих клієнтів, оскільки вони з такими труднощами Вам дістались, контролюйте їхню активність.



Важливою складовою утримання клієнта є "Листи-нагадування" - якщо він не відповів Вам на вихідний, надішліть йому лист-нагадування (нагадайте про себе). Періодичність їх надсилання залежить від статусу, який Ви присвоїли клієнтові. Для цього важливо аналізувати своїх платників у онлайн-блокноті та оновлювати їхні статуси. Так Ви зможете зрозуміти, скільки листів-нагадувань йому надіслати, щоб не перестаратись.

Приклад листа-нагадування

Hello, dear Marc, I should admit, that you gave the best advice ever and I really needed to relax after hard work week.

So yesterday evening, I decided to watch one old American movie «Indecent Proposal» (1993) with Demy Moor starring and it made a huge impression on me. I cannot stop thinking about main character's destinies even today the plot of this film is based on a difficult choice faced by one married couple. I will not go into all the details, but the main thing is the fact one very wealthy man offered this couple a million dollars to spend the only one night with his wife. Having great financial difficulties, the couple eventually agreed. To great surprise, even such big money did not solve all the problems but on the contrary, they just created a lot of new ones. Have you watched it? I am also interesting to know, is there is a movie or a book, that changed your vision on life or attitude to something on 180 degrees?

Will looking forward to your reply,
A lot of warm hugs,
Tina

Старайтесь підіймати теми, які цікаві Вашому співрозмовнику, а також вести "особисте" спілкування. Не просто обмінюватись фактами та висновками, але й ділитись особистим, цікавитись його життям та досвідом.

ВІДПОВІДІ НА ЧАСТІ ЗАПИТАННЯ

— Як та коли здійснюються виплати?

Виплати здійснюються щотижня, в понеділок, на картки Visa або MasterCard українських банків.

— Скільки можна заробити за перший тиждень?

Все залежить від того, скільки часу Ви приділяєте роботі, як швидко знайдете читаючого клієнта і як багато листів він буде читати на день. Але в перший місяць кожний клієнт-менеджер знаходиться в режимі "Internship", що передбачає певні бонуси. Наприклад, за успішне проходження щоденного тесту - 1\$, а за щотижневеве перевиконання таргету - 5\$. Втім, справжній інтерес у Вас з'явиться, коли Ваші листи почнуть читати, оскільки там суми доходу набагато вищі.

— Чи виплачується заробітна плата у випадку звільнення після першого тижня роботи?

Так, якщо Вас щось не влаштує, але на Вашому балансі є гроші навіть за 1 відроблений день, Ви їх отримаєте у найближчу щотижневув виплату. Ми працюємо прозоро та чесно.

— За якою формулою йде розрахунок оплати основного заробітку з листів?

Баланс анкети * коефіцієнт 0,91 (комісія при переказі грошей з сайту)*0,4 =
Ваша заробітна плата.

— Чи існує мінімальний поріг для виплати?

Ні, ми виплачуємо стільки, скільки на Вашому балансі.



— О котрій починається робочий день?

Ви можете почати працювати й о 6 ранку, оскільки в цей час конкуренція на сайті набагато нижча, більша кількість клієнтів онлайн і відповідно, більше шансів знайти нових співрозмовників. Головне - почати роботу до 9:00.

— Коли вихідні дні?

Один вихідний на тиждень. Дата обирається кожну неділю у робочому чаті.

— Які задачі та в якій послідовності потрібно виконувати щоденно, щоб досягнути найкращого результату?

- ✓ Тест. Активну роботу усі клієнт-менеджери починають до 9:00 з проходження ранкового тесту.
- ✓ Відповіді на вхідні. В першу чергу потрібно відповісти на усі вхідні листи. Об'єм листа-відповіді має бути не менше 400 символів.
- ✓ Листи-нагадування. Далі розпочинайте написання листів-нагадувань Вашим читаючим клієнтам. Зручніше всього їх систематизувати в онлайн-блокноті. Середній об'єм - 800 символів.
- ✓ Пошук за допомогою комунікатора. Потім зайдіть в комунікатор та надайте доступ до фото зацікавленим користувачам у розділі "Вас просять показати фото". Надішліть посмішки у відповідь користувачам, які посміхнулись Вам у розділах "Ваша анкета сподобалась" і "Вам посміхнулись".
- ✓ Пошук за допомогою розсилочних листів. Сегментуйте аудиторію користувачів за пошуком, підбираючи тих, хто Вас зацікавив і лише тих, хто онлайн. Оперативно складіть розсилочний лист.
- ✓ Робота з вхідними 24/7. Чим частіше Ви будете оновлювати сайт та відповідати користувачам, тим більше можете заробити. Ми рекомендуємо після основних 3-х годин вранці підтримувати активність протягом дня з телефона або ноутбука.

— Навіщо потрібно моніторити інстаграм своєї клієнтки?

Щоденно необхідно моніторити соціальні мережі клієнтки, щоб бути в курсі усіх актуальних подій в її житті (про затяжні поїздки клієнтка попереджує). Якщо в її соціальних мережах Ви помітили підозрілі матеріали (присутність чоловіка на фото або натяки на наявність у неї відносин), негайно повідомте про це адміністратору, оскільки дані дії порушують договір співпраці та ставлять під загрозу роботу компанії.

— Що таке історія клієнтки?

Це повна інформація про життя клієнтки, з анкетною якою Ви працюєте. Необхідно її вивчити та використовувати на щоденній основі. Використовувати неправдиву інформацію про клієнтку суворо заборонено. Це суперечить договору, підписаному між агенцією та клієнткою і може призвести до штрафу.

— Навіщо писати листи-нагадування?

Ціль такого листа - нагадати про себе та розвинути більш активний діалог. Середній об'єм складає 800 символів. Не забувайте про цікавий перший рядок. Не можна, щоб для різних користувачів Ваша клієнтка займалась різними справами (для одного обідала з батьками, для іншого - полетіла на Мальдіви). Також заборонено писати однакові діалогові листи у різні дні. Наприклад, якщо Ви пишете, що вона сьогодні йде дивитись фільм з подругою, не можна писати іншим користувачам те ж саме через декілька днів. Ведіть цікаве спілкування, продумуйте теми, які цікаві співрозмовнику і які Ви зможете розвивати. Кожен лист повинен мати індивідуальну частину, виходячи з діалогу із клієнтом, бути унікальним. За використання "болванок" можна отримати не лише штраф, але й санкцію від сайту.

— Як часто потрібно писати листи-нагадування клієнтам, які не відповідають?

Кількість залежить від статусу, в якому знаходиться Ваш клієнт. Не забувайте оновлювати їхні статуси щопонеділка в онлайн-блоках. Наприклад, якщо читаючий клієнт знаходиться в статусі High (прочитав платно 5+ листів в тиждень), в такому разі листи-нагадування надсилаються щодня.

— Що таке таргет і навіщо його виконувати?

Таргет - це Ваша щотижнева ціль, від якої залежить Ваш дохід. Ми ставимо мінімальну ціль, виконувати її легко, але з нею і Ви, і компанія вийдете у плюс. Це гарантія того, що Ви залишитесь задоволені та отримаєте приємну суму заробітку за тиждень. Оскільки дохід компанії залежить від Вас, тому в наших інтересах, щоб Ви заробляли якомога більше. Головна перевага, яка відрізняє нас від конкурентів - ми даємо більше за досягнення цілей. Перевиконавши щотижневий таргет, Ви гарантовано отримаєте бонус.

— Чому необхідно додатково працювати з поштою Gmail?

Користувачі можуть викупати пошту клієнток або отримати її безкоштовно після прочитання 15 листів на сайті. Важливо, щоб Ви відповідали на пошті у тому самому об'ємі та манері спілкування. Мова спілкування визначається на основі рівня володіння клієнтки іноземною мовою, вказаним у профілі. Якщо англійська на середньому рівні або вище, відповідати на пошті потрібно англійською, якщо ні - тоді українською/російською. Поступово спілкування поштою зводиться нанівець, про це Вам більш детально розповість Тім-Лідер. Відповідати поштою потрібно мінімум один раз на робочий день. Після цього Вам необхідно зробити знімок екрану Вашої сторінки з вхідними та вихідними повідомленнями і надіслати в робочу групу. Якщо користувача ігнорувати на пошті, він може подати скаргу, Вашу анкету закриють або оштрафують.

— Чи може чоловік поскаржитись на щось і які наслідки для клієнт-менеджера?

Користувачі можуть звертатись до адміністрації сайту зі скаргами, які призводять до санкцій на анкеті Вашої клієнтки. Це загрожує пониженням рівня довіри на анкеті (Trust level - рівень довіри, який видно користувачам). Якщо рівень довіри нижче 100%, то у клієнтів будуть виникати сумніви з приводу реальності акаунту. Також можливе закриття анкети або повернення грошей за листи, які користувач читав від Вашої клієнтки.

— За яких причин користувач може подати скаргу?

- ✓ Ви пишете користувачу на сайті після того, як він висловив бажання продовжити спілкування виключно електронною поштою.
- ✓ Ви не відповідаєте користувачу електронною поштою після того, як він отримав контактні дані клієнтки.
- ✓ Листи на електронній пошті менш об'ємні ніж ті, що користувач отримав на сайті.
- ✓ При спілкуванні з користувачем на сайті Ви проігнорували будь-яке з його питань.
- ✓ В повідомленні Ви написали неправильне ім'я користувача або в кінці листа підписались іншим іменем.
- ✓ Ви образили співрозмовника (що робити категорично заборонено).
- ✓ Після того, як користувач попросив Вас більше йому не писати, Ви продовжуєте слати йому листи.
- ✓ Користувач зазначив у своєму листі до Вас, що йому зручно обмінюватись листами у певні дні тижня або з певною періодичністю, але Ви пишете йому незалежно від його прохання.
- ✓ Ви пообіцяли користувачу обмін телефонними номерами, дзвінки в месенджерах, відеодзвінок або особисту зустріч та не дотримали обіцянку (що робити категорично заборонено, якщо Ви знаєте, о Ваша клієнтка не згодна зустрітись з ним або зідзвонитись по відеозв'язку).

— Що заборонено робити клієнт-менеджеру?

- ✓ Самостійно міняти опис профілю клієнтки або головне фото (але Ви можете запропонувати зміни своєму менеджеру);
- ✓ Рекламувати сторонні сайти, використовувати чи надсилати посилання на сторонні сервіси.
- ✓ Обмінюватись контактною інформацією, для цього є спеціальний сервіс для користувачів.
- ✓ Ображати співрозмовника незалежно від його поведінки;
- ✓ Писати назви будь-яких соціальних мереж (Facebook, YouTube, Instagram), сервісів для безкоштовного спілкування (Viber, Telegram, WhatsApp) або назви сайтів;
- ✓ Натяки на будь-яку матеріальну допомогу (розповіді про фінансові втрати, замовлення авіаквитків, закордонних паспортів, віз і т.д.), а також вимагання подарунків;
- ✓ Надсилати листи об'ємом менше ніж 400 символів (к-сть вказана з урахуванням пробілів та розділових знаків);
- ✓ Ініціювати теми 18+ та робити розсилку відвертих повідомлень;
- ✓ Повідомляти користувачу вигадані факти про клієнтку та її сім'ю, якщо Ви не знаєте достовірну інформацію (якщо користувач поставив Вам конкретне питання - уточніть інформацію у свого менеджера);
- ✓ Призначити користувачу зустріч на конкретну дату в конкретному місці. Не давайте ніяких обіцянок, поки Ви не обговорили зустріч з менеджером;
- ✓ Скаржитись на сайт, писати про сайт у негативному ключі, писати вигадані правила сайту;
- ✓ Говорити клієнту, що дівчина користується онлайн-перекладачем, щоб розуміти його листи. Для клієнта на сайті працюють професійні перекладачі, які перекладають діалогові вікна між користувачами. Навіть якщо дівчина знає англійську на високому рівні, вона пише листи рідною мовою.

ВСТУПНЕ ЗАВДАННЯ

Необхідно скласти перший розсилочний лист!

Ви успішно ознайомились з методичним посібником по роботі з платформою Natasha Club. Якщо у Вас залишились питання, Ви можете поставити їх нашому менеджеру. Ми вже підбираємо для Вас відповідну анкету клієнтки, від імені якої Ви будете вести комунікацію. А поки що у Вас є 40 хвилин на виконання обов'язкового вступного завдання.

Ознайомтесь з історією анкети клієнтки та перегляньте її профіль на сайті.

Після цього вивчіть профіль користувача та складіть для нього свій перший лист від імені клієнтки.



Diana (клієнтка)

Це дівчина, від імені якої Вам необхідно скласти перший тестовий розсилочний лист користувачу сайту.

ВІДКРИТИ ПРОФІЛЬ

ВІВЧИТИ ІСТОРІЮ КЛІЄНТКИ



Howell (клиент)

Це чоловік (користувач сайту), для нього Вам потрібно скласти перший тестовий розсилочний лист.

ВІДКРИТИ ПРОФІЛЬ

ВАЖЛИВО: Якщо ми не отримаємо результат вступного завдання, то не зможемо продовжити співпрацю з Вами. Складіть лист та надішліть його своєму особистому менеджеру в Telegram.

Розсилочні листи необхідно складати щодня і важливо розуміти, як це правильно робити.

Перед тим, як надіслати розсилочний лист користувачу сайту, уважно ознайомтесь з його профілем, прочитайте інформацію про нього та про партнера, якого він шукає. Прогляньте його фото. Звертайте увагу на те, що лист повинен бути не лише логічно побудований, але також естетично оформлений. Об'єм листа 800-1200 символів.

Hello, Jan!

I clearly understood what you meant when you said that you couldn't find your soul mate among friends and are trying here due to that. This is very familiar to me;) And what's more, this way of getting acquainted is more convenient nowadays, especially if you are a busy and hardworking person. Do you agree? You said that you have a cosmetic company, can I know what exactly? I know some famous Swedish brands such as Byredo (perfume) and Ref (hair care) and my favorite cosmetic for skin care is Verso. But I should notice that in my place of living it's not so easy to find this one brand;) Are they familiar to you?

Jan, you have lovely pictures;) of course, I don't get used to make conclusions about a person by pictures only, so that's why I decided to write you this letter. I am not looking for a perfect man. We all have our bad and good sides. I want someone I take with all its flaws because they won't really be flawed to me)) And I hope my man will feel the same about me.

My friends say that I am a very active and life-loving person! I'm not just a dreamer. I prefer to act to make all my dreams come true!) Jan, can I ask you, are you still open to new acquaintances? Or have you already found your perfect match?

Hope to hear soon from you,
Sincerely,
Olga

1 Перший рядок

Він має надзвичайно велике значення, оскільки користувач, перед тим як вирішить, відкривати лист чи ні, бачить лише перші 50 символів. Уникайте таких фраз, як "В твоєму профілі мені дуже сподобалось...", "Я згодна з тобою, що...", "Ти дуже цікаво написав...", "Такий привабливий чоловік, як ти...". В більшості випадків, прибравши ці фрази, у Вас вийде більш яскравий та особливий перший рядок.

3 Тіло листа, абзац - 2

Або "Робота за профілем клієнтки". Тут Ви розповідаєте про неї (від першої особи), її поглядах на життя, цінностях, цілях, інтересах і т.д. Важливо не намагатись розповісти все в одному листі. Виберіть одну тему, виходячи з того, що Ви пишете у першій частині.

2 Тіло листа, абзац - 1

Або іншими словами "Робота за профілем" клієнта. Вам необхідно прокоментувати, що саме приваблює Вашу клієнтку в інформації, яку клієнт вказав у своєму профілі. У користувача після читання даної частини листа має бути чітка впевненість в тому, що Ви дійсно прочитали його профіль, а не надсилаєте масову шаблонну розсилку.

4 Підсумок

Підбийте певний підсумок, поставте декілька питань клієнту, відповіді на які, на Ваш погляд, важливо дізнатись жінці про чоловіка при виборі партнера. Закінчіть лист фразою на кшталт "Waiting for your reply, ім'я клієнтки", "Sincerely, ім'я клієнтки", "I'll be glad to get your soon reply, ім'я клієнтки".

Ласкаво просимо у

