

Предварительный этап

Первоначальный запрос от потенциального клиента может поступить по телефону, по почте, а то и во время обычного разговора за обедом. Однако зачастую клиент, желающий усовершенствовать свой сад, не представляет, в чем именно будет заключаться работа, полагая, что достаточно лишь закупить те или иные растения и воткнуть их в землю. Большинство дизайнеров имеют либо специальное образование, либо многолетний опыт работы, а нередко и то и другое, поэтому они рассчитывают на адекватную оплату своего труда, как и профессионалы в любой другой области.

ЗАПРОС ПОТЕНЦИАЛЬНОГО КЛИЕНТА

Первоначальный запрос, как правило, может поступить:

- по почте;
- по телефону;
- в ходе обычной беседы.

Однако зачастую клиент, желающий перепланировать свой сад, не понимает, в чем именно будет заключаться работа, и полагает, что достаточно лишь закупить те или иные растения и воткнуть их в землю. Как правило, новый клиент обращается к дизайнеру после того, как увидит результаты его труда в саду своего друга или коллеги, и задает наиболее конкретные вопросы при личной встрече.

Неопытные клиенты могут не осознавать, что ландшафтный дизайн – это отдельная профессия, требующая от специалиста немалого опыта работы. А значит, труд ландшафтного дизайнера, как и труд любого другого специалиста – архитектора, зубного врача или дизайнера по интерьерам, должен оплачиваться соответственно.

РАЗМЕР ГОНОРАРА

Прежде всего с клиентом следует обсудить те услуги, которые вы собираетесь ему предложить как ландшафтный дизайнер, а также их стоимость и порядок получения гонорара. Для исключения взаимных недоразумений эту информацию необходимо представить в письменном виде, сопроводив ее собственным логотипом. Проще всего перечислить в логическом порядке те услуги, которые вы способны предоставить, – от землемерных работ

до поиска подрядчика для создания сада, а также до подбора и посадки растений.

СОПУТСТВУЮЩИЕ РАСХОДЫ

Все сопутствующие расходы – путевые, расходы на бензин, на копирование чертежей и покупку видеокассет – следует возложить на клиента, который должен будет их оплачивать по предъявлении дизайнером соответствующих квитанций. Для дальнейшей работы рекомендуется составить клиентскую базу, включающую:

- рабочее расписание;
- сведения о клиенте (имя, адрес и т. д.), а также о характере заказа и сроках его исполнения;
- информацию об участке, наличии топографической карты и чертежей;
- переписку с клиентом;
- переписку с подрядчиками, поставщиками, оценщиками и т. д.;
- копии ваших чертежей и планов сада (оригиналы должны храниться в папке или портфеле, сгибать их нельзя).

Ответ на запрос

Для того чтобы ваш потенциальный клиент смог представить себе весь объем предполагаемых работ, следует заблаговременно направить ему смету, сопроводив ее дружелюбным письмом. Кроме того, незадолго до назначенной встречи можно связаться с заказчиком якобы для уточнения даты и времени и таким образом выяснить, получил ли тот смету и согласен ли с ней. Проясните для себя все условия этой первой встречи: одни дизайнеры берут плату за свой первый визит, а другие нет, рассчитывая позже получить работу. Некоторые клиенты

предпочитают встретиться с несколькими дизайнерами, прежде чем принять окончательное решение.

Первая встреча

На первой, определяющей, встрече самое важное – установить хорошие рабочие взаимоотношения между заказчиком и дизайнером: владелец сада уважает знания и репутацию дизайнера, а дизайнер, в свою очередь, способен правильно понять и воплотить пожелания и указания клиента. Иногда клиент выбирает дизайнера потому, что ему понравилась его работа или же ему импонирует стиль, характерный для данного дизайнера. На эту встречу рекомендуется захватить с собой портфолио со своей предыдущей работой. Показав заказчику ее фотоснимки «до» и «после» и дав ему общее представление о предстоящих затратах, можно сразу же прояснить все финансовые вопросы.

ПОСЕЩЕНИЕ УЧАСТКА

Даже если вы не уверены в получении заказа на перепланировку сада, имеет смысл хорошо подготовиться к первой встрече и потратить лишние полчаса на осмотр садов по соседству. Вы сразу же увидите, что сможет вырасти в данных климатических и почвенных условиях, а что – нет.

Заказчик может потребовать, чтобы вы сразу же сделали замеры участка, если он небольшой, поэтому нелишне иметь с собой землемерное оборудование и портфолио с фотографиями предыдущих работ. Клиенты зачастую лучше себе представляют то, чего именно они не хотят, нежели то, чего хотят; поэтому фотографии и

чертежи других садов помогут прояснить ситуацию. Если вы – новичок в данной профессии, не бойтесь это признать и не завышайте свои расценки. Создание ложного представления о себе может впоследствии привести к недоразумениям.

Прибыв на участок, обратите внимание на его расположение и состояние, в котором он пребывает. Последнее сразу же откроет вам глаза и на характер заказчика, и на его материальное положение. Внимательно отнеситесь к архитектуре дома, возрасту мебели, цветовой гамме, картинам на стенах; даже кухня немало расскажет вам о своем хозяине и его стиле жизни. Присмотритесь к любым доминирующим элементам вокруг дома, которые можно подчеркнуть в будущем дизайне сада.

Скорее всего, заказчик будет сопровождать вас по саду, обращая ваше внимание на преимущества и недостатки и отмечая все то, что предстоит развить или уничтожить. Возможно, вы не со всем согласитесь, однако учесть предпочтения клиента обязаны, поэтому время, потраченное сейчас на выяснение проблем и предпочтений, избавит вас от недопонимания в дальнейшем. Зачастую полезно пройтись по саду еще раз без заказчика: теперь вас никто не отвлекает, вы можете оценить потенциал и обдумать наиболее компромиссные варианты решений. Стремясь на этой стадии убедить заказчика в том, что вы точно поняли суть проблемы, не слишком вдавайтесь в детали, иначе вашими идеями могут воспользоваться без вашего участия.

Определение бюджета

Бюджет, или сумму денег, выделяемую заказчиком на данный проект, следует

проработать также на самом раннем этапе. Заказчику нужно объяснить, что сад – это жилое пространство вне дома, поэтому его бюджет должен быть сравним с расходами на любое другое жизненно важное помещение, например кухню. Когда дело доходит до бюджета, заказчики обычно хотят точно знать, что именно они получат за свои деньги. У вас должно быть отчетливое представление о расценках на все материалы, работы и техническое обслуживание. Постарайтесь также назвать конкретную стоимость посадок на квадратный метр, включая расходы на приобретение самих растений, удобрений и прочего необходимого, а также оплату работ по подготовке почвы к посадке. Очевидно, что эта цифра будет меняться в зависимости от видов растений и пожеланий клиента – например, пропорциональное соотношение кустарников и трав, – а также от местных расценок на трудовые ресурсы.

Достигнув соглашения по данным вопросам, дизайнер направляет заказчику письмо со своими замечаниями; если они будут приняты, можно приступать к работе.