

Критерии квалификации клиентов

Как отличить идеального клиента от токсичного — до старта работы

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ

Заполняйте на этапе первых переговоров.

Ставьте галочку, если критерий выполнен.

Три и более пустых пункта в красных блоках = стоп-сигнал.

✓ ЧАСТЬ 1. ИДЕАЛЬНЫЙ КЛИЕНТ

А. ЗРЕЛОСТЬ БИЗНЕСА И ПОНИМАНИЕ ПРОДУКТА

- ☐ Понимает, что покупает — может объяснить ожидаемый результат своими словами

Если человек пришёл «потому что надо что-то сделать с маркетингом» — это не клиент, это незакрытая потребность.

- ☐ Разделяет ответственность за результат — даёт фидбэк вовремя, принимает решения в срок

Лучшие проекты — те, где клиент понимает: результат зависит от обеих сторон.

- ☐ Имеет реалистичные ожидания по срокам и бюджету

Красный флаг: «нет бюджета, но задача простая». Простых задач не бывает — бывают недооценённые.

- ☐ Есть прямой доступ к ЛПР — без «передам наверх» и ответов через третьи руки

Если ваш контакт — менеджер-посредник, скорость и ответственность размываются неизбежно.

Б. КОММУНИКАЦИЯ И КУЛЬТУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- ☐ Отвечает в согласованные сроки — проверяется уже на этапе переговоров

Если человек три дня отвечает на письмо и требует срочного результата — это паттерн, который повторится.

- ☐ Формулирует задачи письменно и не обижается на просьбу зафиксировать договорённости

Устные договорённости — источник 90% конфликтов.

- ☐ Даёт аргументированные правки: «не соответствует нашему тону, потому что...» — не просто «не нравится»

Конструктивная обратная связь — признак зрелости клиента и взаимного уважения.

- ☐ Соблюдает рабочие часы. Сообщения в 23:00 с пометкой «срочно» — исключение, а не стиль

В. ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА

- ☐ **Платит в срок без напоминаний — проверяется на первом счёте**
Задержка оплаты — это не просто деньги. Это сигнал об отношении к договорённостям в целом.
- ☐ **Не торгуется после согласования условий или после сдачи работы**
Торг до договора — нормально. Торг задним числом — нарушение границ, которое нельзя игнорировать.
- ☐ **Понимает: дополнительные задачи = дополнительный бюджет. Не «это же мелочь».**
- ☐ **Бюджет соответствует масштабу задачи — нет разрыва между запросом и возможностями**

Г. ДОЛГОСРОЧНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ

- ☐ **Готов к итерациям — понимает, что первая версия это гипотеза, а не финальный продукт**
- ☐ **Рассматривает вас как партнёра с экспертизой — а не как подрядчика-исполнителя приказов**
Разница принципиальная: партнёр слушает рекомендации. Исполнителя просто используют.
- ☐ **Делится результатами и аналитикой — даёт доступ к данным после запуска**
Без обратной связи по цифрам вы не можете доказать ценность работы и улучшаться.

КАК СЧИТАТЬ РЕЗУЛЬТАТ

11–14 галочек → Ваш клиент. Берите без сомнений.

8–10 галочек → Есть риски. Зафиксируйте ожидания в договоре максимально подробно.

5–7 галочек → Высокая вероятность конфликтов. Поднимайте цену или отказывайтесь.

Менее 5 → Не ваш клиент. Потери времени и денег превысят выручку.

Х ЧАСТЬ 2. КРАСНЫЕ ФЛАГИ ТОКСИЧНОГО КЛИЕНТА

Д. СИГНАЛЫ НА ЭТАПЕ ПЕРЕГОВОРОВ

- ☐ **Рассказывает, как все предыдущие исполнители его подвели**
Один плохой исполнитель — бывает. Три подряд — это паттерн. Одинаково ли они «подвели»?
- ☐ **Требуем гарантий результата, которые вы не можете контролировать**

«Гарантируйте 300 лидов в месяц» — маркетинг не механика. Результат зависит от десятков факторов вне вашего контроля.

- ☐ **Торгуется агрессивно и сравнивает вас с дешёвыми альтернативами**
Клиент, для которого цена — главный критерий, всегда будет искать способ заплатить меньше.
- ☐ **Не готов подписывать нормальный договор или убирает ключевые пункты**
«Зачем такой длинный договор, мы же доверяем?» — нежелание подписывать = оставляет пространство для манёвра.
- ☐ **Создаёт искусственную срочность: «нужно начать завтра, иначе идём к другим»**
Либо клиент в состоянии паники (ничего хорошего), либо манипуляция. В обоих случаях — тревожный сигнал.
- ☐ **Размыто описывает задачу и отказывается конкретизировать**
«Сделайте что-нибудь, чтобы пошли продажи» — это не задача. Это заготовка для претензий постфактум.

Е. СИГНАЛЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ

- ☐ **Постоянно меняет ТЗ после старта — не уточняет, а кардинально разворачивает направление**
Уточнения — норма. Смена концепции на третьей итерации обесценивает весь предыдущий труд команды.
- ☐ **Общается через нескольких людей с противоречивыми указаниями — нет единой точки решений**
- ☐ **Не даёт материалы вовремя, но срок не переносит и претензии по дедлайнам оставляет**
Ваши дедлайны зависят от его исходников. Ответственность в его голове — односторонняя.
- ☐ **Обесценивает работу команды: «это мог бы сделать студент», «не понимаю, за что плачу»**
Это не обратная связь — это атака. Не отреагировать в первый раз = сделать это нормой.
- ☐ **Просит делать «в обход процесса»: без брифа, без согласования, «я доверяю»**
Отказ от структуры звучит как доверие. Потом именно это становится источником «я имел в виду другое».

Ж. ГЛУБИННЫЕ МАРКЕРЫ — ВИДНЫ ТОЛЬКО ЧЕРЕЗ 2–4 НЕДЕЛИ РАБОТЫ

- ☐ **Интерпретирует вашу отзывчивость как доступность 24/7**
Ответил в воскресенье один раз — для него это норма навсегда. Паттерн формируется мгновенно.

- **Использует ваши ошибки как инструмент давления — напоминает о них при каждом разговоре**

Это не обратная связь — это рычаг. Будет использоваться для получения скидок и бесплатной работы.

- **Не признаёт чужой вклад в успех: «хорошо — наша заслуга», «плохо — вы облажались»**

- **Создаёт искусственную срочность системно — каждые 2 недели что-то «горит прямо сейчас»**

Это не кризис-менеджмент — это управленческий хаос, который вы теперь обязаны абсорбировать.

СТОП-СИГНАЛЫ: когда точно отказывать

3+ красных флага в блоке Д (переговоры) → Не начинать. Никакой договор не спасёт.

2+ флага в блоке Ж (глубинные маркеры) → Заканчивать отношения как можно раньше.

Любой пункт про унижение команды → Немедленный выход. Это не обсуждается.

Отказ от нормального договора → Без исключений. Нет договора — нет работы.

3 ВОПРОСА СЕБЕ ПЕРЕД СТАРТОМ

01 Если бы этот клиент платил на 30% меньше — я бы всё равно взял проект?

02 Хочу ли я, чтобы мои лучшие сотрудники работали с этим человеком?

03 Буду ли я рад рассказать об этом проекте через год?