

УРОК 5. ВЫПОЛНЯЕМ ЗАКАЗ



БУДЬ
ПРОФЕССИОНАЛОМ
С **KWORK**

Допустим, покупатель оплатил ваш кворк. Теперь начинается самая ответственная часть работы – выполнение заказа.

Приступаем к работе

Перейдите на страницу «Мои заказы». Вы увидите таблицу с новыми заказами:

Название	Стоимость	Покупатель	Заказан	Осталось ^	Статус
Создам логотип в 3 вариантах	400 Р	appleiba	25 фев, 10:23	3 дн 23 ч	Не начат Приступить к работе <small>Осталось 24 ч. до автоотмены</small>

Обратите внимание, у нового заказа статус «Не начат», а ниже примечание «Осталось 24 ч. до автоотмены». У вас есть сутки с момента заказа, чтобы уведомить покупателя о том, что вы приступили к работе, или следует отказаться от заказа.

Перейдите на страницу заказа, внизу вы увидите кнопку «Приступаю к работе». Если заказ соответствует описанию вашего кворка, и покупатель предоставил всю необходимую информацию, нажимайте на эту кнопку:

Получена информация от покупателя

Покупатель следовал вашим инструкциям. Если отправленной информации недостаточно, уточните ее, отправив сообщение покупателю.
Уведомьте покупателя о том, что приступили к работе, нажав кнопку "Приступить к работе"

Покупатель требует больше, чем описано в кворке?

Написать сообщение **Приступаю к работе**

Если вы не приступите к работе в течение 24 часов, заказ будет отменен. Автоотмена заказа приводит к снижению рейтинга, а также может вызвать временную блокировку всех ваших кворков.

[Отменить заказ](#)

Важно! Будьте внимательны при проверке информации от покупателя. После нажатия кнопки «Приступаю к работе» от заказа нельзя отказаться по уважительной причине.

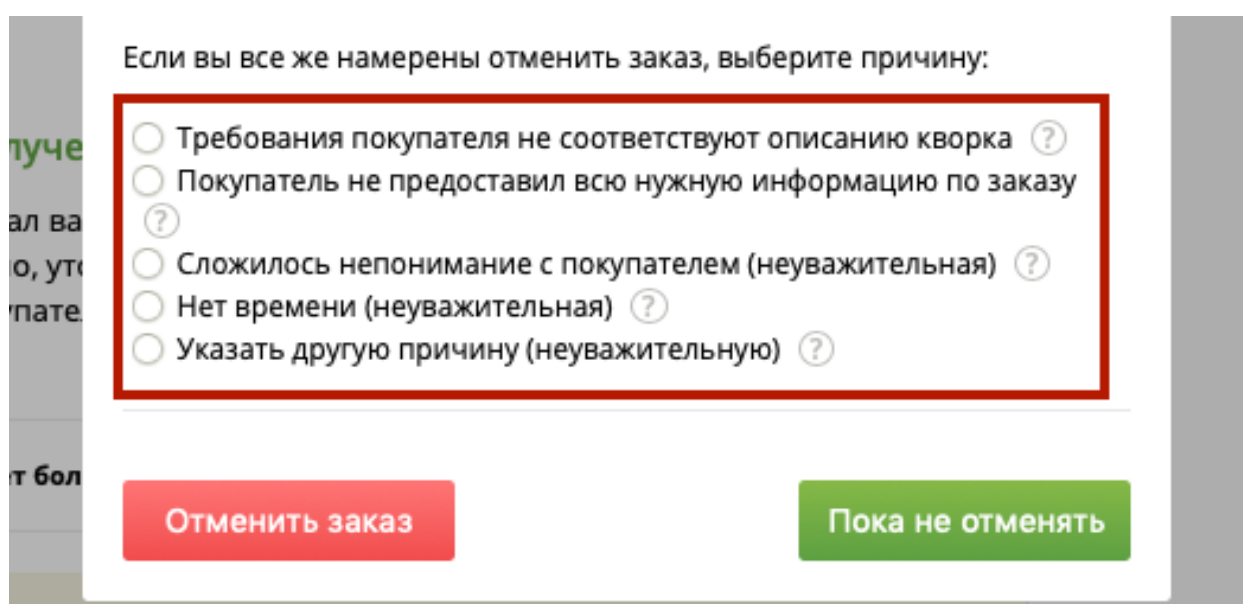
Если же покупатель не предоставил нужную информацию, а времени осталось мало, напишите об этом в заказе с просьбой повторить заказ и указать нужные данные. После этого отмените заказ, выбрав причину «Покупатель не предоставил всю нужную информацию».

Важно! Если вы не приступите к заказу и не откажетесь от него в течение 24 часов, заказ будет автоматически отменен. Ваш рейтинг ответственности снизится. Поэтому всегда своевременно реагируйте на новые заказы.

Когда вы получаете заказ на Kwork, это означает, что покупатель уже оплатил его. Деньги до завершения работы находятся под протекцией Kwork. Когда работа завершится, средства будут переведены на ваш счет.

Отказ от заказа

Чтобы отказаться от работы, щелкните по ссылке «Отменить заказ» внизу на странице заказа в самом низу. Перед вами откроется окошко с выбором причины отказа:



Если вы все же намерены отменить заказ, выберите причину:

- Требования покупателя не соответствуют описанию кворка ?
- Покупатель не предоставил всю нужную информацию по заказу ?
- Сложилось непонимание с покупателем (неуважительная) ?
- Нет времени (неуважительная) ?
- Указать другую причину (неуважительную) ?

Отменить заказ **Пока не отменять**

Что нужно знать об отказе:

1. Отказ от заказа может быть по уважительной или неуважительной причине.
2. Если вы отказываетесь от заказа по неуважительной причине, то ваш рейтинг ответственности падает.
3. Отказ по уважительной причине возможен только пока вы не нажали кнопку «Приступаю к работе». Позже любая причина отказа – неуважительная. Исключение может быть сделано только арбитражем.

Отказ по неуважительной причине – это срыв заказа, потеря времени и нервов покупателя. Покупатель теряет доверие к Kwork и фрилансу в целом. Поэтому такой отказ ведет к снижению рейтинга ответственности продавца, усложняет получение новых заказов.

Не отказывайтесь от заказов по неуважительной причине.

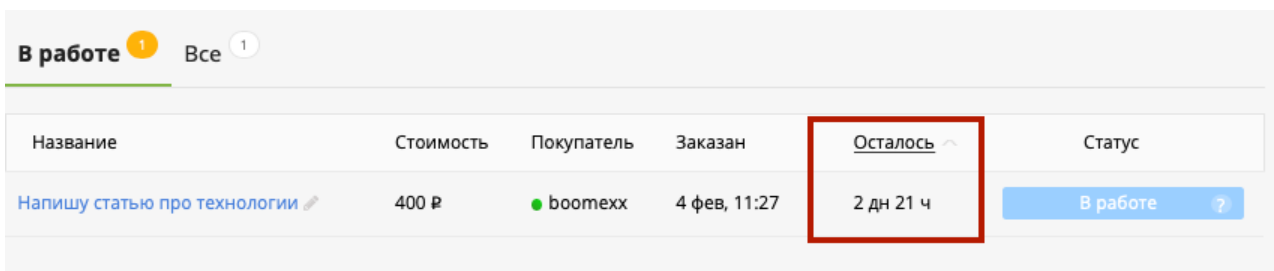
Вернемся к уважительным причинам отказа. Всего их две:

- **Требования покупателя не соответствуют описанию кворка.** Если покупатель требует не то, что вы предлагаете или сверх того, что вы предлагаете, но отказывается доплатить, используйте эту причину отказа.
- **Покупатель не предоставил нужную информацию по заказу.** Если покупатель не высылает нужные вам данные, например, доступ к сайту или аналитике, которые вы запросили, то используйте эту причину.

Обратите внимание, если вы выбрали одну из уважительных причин отказа, а покупатель укажет, что она не истинная, то отказ будет считаться неуважительным. Это защита от хитрой уловки, когда продавец пытается избежать снижения рейтинга, выбрав уважительную причину отмены. Такой механизм оберегает хороших фрилансеров от демпинга и конкуренции с безответственными продавцами.

Сроки

Срок выполнения заказа вы указываете при создании кворка или в отклике на бирже. Вы можете следить за оставшимся временем в разделе «Заказы»:



Название	Стоимость	Покупатель	Заказан	Осталось	Статус
Напишу статью про технологии	400 Р	boomexx	4 фев, 11:27	2 дн 21 ч	В работе

Почему важно выполнить заказ в срок?

1. Покупатель ожидает выполнения в срок. Если работа затягивается, это может привести к материальному ущербу покупателя, неудовлетворенности вашей работой, недоверию к Kwork и фрилансу в целом.
2. Kwork гарантирует покупателю, что работа будет выполнена в срок, или он сможет вернуть деньги. Поэтому после дедлайна покупателю доступна моментальная отмена заказа без согласия продавца.
3. В случае отмены покупателем просроченного заказа автоматически публикуется отрицательный отзыв о заказе, снижается рейтинг качества и ответственности продавца.

Совет новичкам: если вы не уверены сколько времени вам потребуется на работу, указывайте срок выполнения кворка с запасом в 1-2 дня.

Что если мне нужно больше времени на выполнение заказа?

Просто напишите об этом покупателю, объясните причину задержки. Покупатели готовы подождать, если видят, что работа движется, продавец ответственно подходит к делу. Не злоупотребляйте переносом сроков. Если терпение покупателя кончится, он отменит заказ или оставит отрицательный отзыв о работе. Это снизит ваш рейтинг.



«Чтобы клиенты были довольны, я выполняю заказы как можно быстрее. В начале работы задаю уточняющие вопросы, а мелкие доработки – делаю бесплатно»

[Artemrav, разработчик сайтов](#), выполнил больше 750 заказов на Kwork

Покупатель хочет больше работы

Допустим, вы – программист, выполняете заказ по разработке сайта. В процессе работы клиент попросил добавить на сайт блог и форум, хотя ранее это не было оговорено. Это отличный шанс заработать больше. Предложите покупателю доп.услуги за доплату.

Зайдите на страницу заказа и сделайте следующее:

1. Вежливо опишите объем работ и их стоимость, чтобы заинтересовать клиента
2. Используйте ссылку «Предложить опции», чтобы выставить счет

Сергей, замечательно, что вы решили добавить блог на свой сайт. Я буду рад это реализовать.

Что могу порекомендовать:

1

1. Использовать бесплатную CMS Wordpress
2. Подобрать бесплатный или платный скин (дизайн)
3. Разместить блог на поддомене и отдельном виртуальном сервере в целях безопасности. Wordpress и плагины частенько взламывают, если их не обновлять. По цепочке взломать могут и основной сайт.
4. Настроить верстку, стили и плагины

Поскольку в базовый кворт эта услуга не входила, то я произвел дополнительный расчет. Эта работа займет примерно день и будет стоить 5 500 рублей.

Сергей, если все ОК, вы согласны с объемом работ и ценой, то буду рад выставить вам счет на доп.опцию. Ожидаю вашего ответа...

+ Предложить повысить уровень пакета

2

+ Предложить опции

Покупателю останется лишь оплатить эту опцию, и вы можете приступить к работе над ней.

Не отказывайтесь от работы, если заказчик хочет больше, чем оговорено. Интерфейс Kwork позволяет предложить заказчику платные доп.опции. Благодаря этому вы заработаете больше, а клиент останется доволен.

Сдача и оплата заказа

Для сдачи работы на странице заказа напишите сообщение, прикрепите нужные файлы и нажмите «Сдать выполненную работу». После этого заказ отправляется на проверку.

У покупателя будет 3 дня (4 дня, когда проверка приходится на выходные), чтобы принять ее или отправить на доработку. Если покупатель проигнорирует проверку, то заказ будет принят автоматически. Как только заказ принят покупателем или автоматически, происходит его оплата, и деньги поступают на ваш баланс.

Важная деталь: когда заказ находится на проверке, счетчик времени останавливается.



«При сдаче заказа – обязательно презентуйте свою работу. Уточните, все ли было выполнено и нужны ли правки. Если все хорошо – поблагодарите за работу и расскажите о других своих актуальных кворках»

[Expert_Yulia, маркетолог, новичок на Kwork](#), чьи выполненные заказы успешны на 100%

При сдаче заказа избегайте следующих опасных ошибок:

1. **Плохо проверенная работа.** Допустим, вы многократно отправляете заказ на проверку. Заказчик находит все новые и новые ошибки и недоработки. Он разочарован и зол. Вы рискуете получить плохой отзыв. Поэтому внимательно проверяйте свой продукт на выполнение всех пунктов ТЗ и комментариев заказчика. Убедитесь, что все ошибки устранены.
2. **Незавершенная работа.** Некоторые считают, что могут сдать незаконченную работу и доработать ее после оплаты. Другие пытаются притормозить таймер, пока заказ на проверке. Эти уловки не нравятся клиентам. Возникает риск срыва заказа, арбитража и отрицательного отзыва. Промежуточная демонстрация продукта – это нормально, но не используйте для этого кнопку «Сдать выполненную работу».

Итак, всегда сдавайте проверенный на 100% завершённый продукт. А для демонстрации промежуточной работы просто приложите нужные файлы или ссылки без использования кнопки «Сдать выполненную работу». Это поможет получить хороший отзыв и повысить рейтинг.