

# Содержание

Для кого эта книга: клиенты, дизайнеры, поставщики.....	1
Об авторе.....	4
Как создавалась книга.....	5
О надёжных партнёрах.....	6
Благодарность .....	7
Структура.....	8

## **Глава 0. Что происходит в отрасли дизайна**

Клиент и его проблемы.....	12
Дизайнер.....	14
Поставщик и его желания.....	17
Системные проблемы индустрии.....	19

## **Глава 1. Что не так с поставщиками**

Проблема 1. Навязчивый обзвон по базе дизайнеров.....	23
Проблема 2. Заманивают в офис на презентацию.....	27
Проблема 3. Затяжное коммерческое предложение.....	29
Проблема 4. Указывают цену под ключ.....	31
Проблема 5. Долго делают детальный просчёт вместо краткого.....	33
Проблема 6. Не отвечают на все вопросы сразу.....	34
Проблема 7. Невнимательно читают техническое задание.....	35
Проблема 8. Не указана цена на сайте.....	37
Проблема 9. Словоблудие вместо конкретики.....	42
Проблема 10. Поставщики пишут техническими терминами.....	44
Проблема 11. Невнимательны к оформлению материалов на сайте.....	46
Проблема 12. Не согласовывают заказы и производство.....	48
Проблема 13. Спам в комментариях.....	48
Проблема 14. Отвлекают на выставках и конференциях.....	49
Проблема 15. Личное знакомство поможет с заказом?.....	51
Проблема 16. Громкие проекты и имена заворачивают дизайнера.....	52
Проблема 17. Неправильно работают с почтой.....	52
Проблема 18. Работают хаотично.....	54
Проблема 19. Скрытые обиды, злость на дизайнеров.....	57

## **Глава 2. Хитрости поставщиков, дизайнеров и клиентов**

Хитрости поставщиков в работе с дизайнерами и клиентами.....	62
Хитрость 1. Завышают цену на проекте.....	62
Хитрость 2. «Для вас есть проект».....	64
Хитрость 3. Дизайнер не получит денег.....	65
Хитрость 4. Проблемы с договором.....	66
Хитрость 5. Продающие страницы и перекупщики.....	67
Хитрость 6. ООО, с которого нечего взять.....	70
Хитрости дизайнера в работе с поставщиками.....	71
Хитрость 1. «Сделаем часть заказа».....	71
Хитрость 2. Устраивают тендер.....	72
Хитрость 3. Знаковый проект.....	73
Хитрость 4. Ищем стратегического партнёра.....	76
Хитрость 5. Бартер за рекламу.....	76
Хитрость 6. Несоблюдение договора.....	78
Хитрости клиентов с поставщиками и дизайнерами.....	80
Хитрость 1. «Да я сам дизайнер».....	80
Хитрость 2. Покупает напрямую.....	81
Хитрость 3. Разбивает заказ на части.....	82
Хитрость 4. Устраивает тендер между поставщиками.....	83
Хитрость 5. Клиент едет в другой магазин.....	83
Хитрость 6. Клиент и дизайнер приходят друг за другом.....	84
Хитрость 7. Клиент дружит с поставщиком.....	85
Хитрости дизайнера в проектировании.....	86
Как дизайнеру заработать больше: 3 способа.....	87
Дизайнеры и агентское вознаграждение.....	89
Модели работы с дизайнером во время комплектации.....	90

## **Глава 3. Проблемы с поставщиком на проекте**

Проблема 1. Неторопливое производство.....	95
Проблема 2. Кончились деньги.....	96
Проблема 3. «Перепрыгивают» через.....	97
Проблема 4. Скрываются и врут.....	98
Проблема 5. Платят откат в конверте.....	100
Проблема 6. Поставщик боится заказчика.....	102
Проблема 7. Не прорабатывают конструктив.....	103

Проблема 8. Публикуют работу на своём сайте без указания автора.....	104
Проблема 9. Невнимательно читают чертежи.....	106
Проблема 10. Начинают работу без проекта.....	107
Проблема 11. Теряют информацию о заказе.....	108
Проблема 12. Думают только о своей выгоде.....	109
Проблема 13. Медленно устраняют недочёты.....	110

#### **Глава 4. Типы дизайнеров**

Система и хаос.....	114
1. Дизайнер-студент.....	116
2. Дизайнер-новичок.....	119
3. Концепт-дизайнер.....	121
4. Перфекционист.....	126
5. Изобретатель.....	128
Примеры сложных конструкций.....	131
Как поставщику понять тип дизайнера.....	136

#### **Глава 5. Как дизайнер работает на проекте**

Обмеры.....	141
Анкетирование.....	141
Планировочное решение.....	145
Работа с инженерными проектами.....	149
Детальный дизайн.....	150
Визуализация.....	152
План света и светодизайн.....	153
Рабочий проект.....	154
Комплектация по ведомостям.....	154
Комплектация при закупке материалов.....	156

#### **Глава 6. Описание продукта (товара)**

Как правильно рассказывать о продукте.....	162
Что такое карточка продукта.....	164
1. Название.....	167
2. Ключевая характеристика и уникальность модели.....	167
3. Плюсы.....	168
4. Ограничения.....	168
5. Материалы.....	169

6. Модификация и размеры.....	169
7. Особенности модели или технологии производства.....	170
8. Фотографии с примером использования.....	170
9. Стоимость.....	171
10. Комплект поставки.....	171
11. Гарантия.....	171
12. Особенности монтажа.....	172
13. Особенности эксплуатации.....	172
14. Цифры.....	173
15. Производитель.....	174
16. Ссылки.....	174
17. Дополнительная информация.....	174
18. Монтажные схемы и узлы.....	175
19. Аксессуары.....	175
20. Альтернативы.....	175
Как использовать карточку продукта.....	175
Адаптация карточки продукта.....	176
Если продукт – сложный.....	177
Как начать работу над карточкой?.....	178
Как составить каталог продуктов.....	179
Пример 1. Каталог продуктов компании «Эстет».....	180
Пример 2. Каталог продуктов студии дизайна.....	183
Пример 3. Каталог продуктов компании Lednikoff.....	186
Пример 4. Каталог продуктов компании Fadex.....	189
Что делать с готовой карточкой продукта.....	192

## **Глава 7. Карточка компании**

Как правильно рассказывать о себе.....	196
Что указать в карточке.....	199
1. Название.....	200
2. Краткое описание главной услуги.....	200
3. Уникальность.....	202
4. Портфолио с фотографиями.....	203
5. Принцип ценообразования.....	204
6. Контакты для связи.....	206
7. Дополнительные услуги.....	206
8. Собственные разработки.....	207

9. Уголок тщеславия и статистики.....	208
10. Как организована команда.....	209
11. Офис.....	210
12. Процесс работы.....	211
13. Тонкости.....	212
14. Контроль качества и ключевых процессов в компании.....	213
15. Гарантия.....	213
16. Миссия, философия.....	214
17. Принципы.....	215
18. Ограничения.....	215
19. Условия работы с дизайнерами (агентами).....	216
20. Скидки.....	216
Как использовать карточку компании.....	217
Примеры описаний карточек компаний.....	218
Компания Palazzo Mobili.....	219
Как создать карточку компании.....	228
Карточку создают в три этапа.....	228
Пример пошагового создания карточки.....	228
Дверные технологии «Эстет».....	233
Российское представительство итальянской фабрики Fadex.....	238
Светодиодное оборудование Lednikoff.....	246

## **Глава 8. Агентский договор поставщика с дизайнером**

Агентский договор.....	256
Накрутка цены сверху розницы.....	260
Чем откат отличается от агентского вознаграждения.....	260
Когда платить дизайнеру.....	263
Договор на поиск покупателей (шаблон).....	264
Можно ли не подписывать договор?.....	264

## **Глава 9. Договор с поставщиком**

Что важно в договоре.....	273
Договор на создание индивидуального изделия.....	274
1. Оплата в финале.....	274
2. Разбивка цены по позициям.....	275
3. Фиксированная стоимость.....	275
4. Заказ изделия, а не его части.....	276

5. Рабочий проект.....	276
6. Образцы.....	277
7. Доставка.....	278
8. Приёмка.....	278
9. Скрытые работы.....	280
10. Принцип первой плитки.....	281
11. Запуск в эксплуатацию.....	281
12. Гарантия.....	282
13. Способ коммуникации.....	282
14. Субподряд.....	283
15. Уборка.....	283
16. Доступ на объект и регламент работ.....	284
17. Расхождения с проектом.....	284
18. Фото работ.....	285
19. Связь.....	285
20. Авторский надзор и управление строительством.....	285
21. Квалификация и исправления.....	286
22. Принятие материалов заказчика в работу.....	287
23. Дизайн не во вред.....	288

## **Глава 10. Комплектация**

Кто такой комплектатор.....	292
Этап 1. Выбор материалов во время разработки дизайн-проекта.....	293
Этап 2. Закупка материалов по ведомости.....	294
Что делает комплектатор.....	296
Плановая подготовка к комплектации.....	298
Начало работы.....	299
Поиск альтернатив.....	300
Как выбрать поставщика.....	301
Как провести тендер.....	301
Проверка договора.....	304
Взаимодействие с участниками проекта.....	304
Работа с клиентом.....	305
Работа со строителями.....	305
Документооборот проекта (по договору).....	305
Согласовывание образцов.....	306
Приёмка товара.....	308

Как составить техническое задание (ТЗ) и провести тендер.....	308
Выбор поставщика.....	313
ТЗ на подбор мебели и декора.....	314
Хранение образцов в офисе.....	317
Как собрать выездной чемоданчик материалов.....	318
Ответственность комплектатора.....	319
Закупка материала с запасом.....	320
Конфигурация и согласование.....	320
Как организовать доставку.....	321
Приёмка (чек-лист).....	321
Как клиенту сэкономить в работе с дизайнером на комплектации.....	325
Этика.....	326

## **Глава 11. Типы поставщиков**

Изделия на заказ.....	330
Разновидности мастерских.....	333
Мастерские с творческим коллективом и отдельные художники.....	340
Инстаграм-мастерские.....	345
Системные мастерские.....	346
Производство или завод.....	347
Иностранное производство.....	350
Фабрика «элитной мебели».....	355
Дилеры.....	356
Дизайнеры-дилеры.....	358
Торговцы антиквариатом.....	364
Иностранные торговцы антиквариатом.....	366
Фабрики материалов.....	368
Рукастые мастера.....	369
Перекупщики.....	372
Представительства.....	374
Самостоятельная поездка в Китай.....	375
Интернет-магазины.....	378
Шоурумы (салоны).....	379
Салон с каталогами (внешние комплектаторы).....	385
Сетевые гипермаркеты экономкласса.....	387
Строительные рынки.....	388
Профессиональное оборудование.....	389

Самостоятельные закупки.....	390
Посредники.....	391

## **Глава 12. Справедливая цена и выгодный поставщик**

Как организован сбыт на фабриках (теория).....	396
Три типа дилеров.....	397
Как работает коммерчески успешная фабрика.....	398
Места импорта: Европа, США, Азия.....	399
Типы поставок, риски и гарантия.....	402
Как происходит стандартный процесс заказа.....	403
Возможные ошибки. К чему стоит быть готовым.....	403
Пример расчёта доставки люстры из Италии.....	405
Как оформить доставку из Европы.....	407
Как выбрать транспортную компанию. Доставка и таможня.....	412
Пример расчёта доставки из США.....	414
Пример расчёта доставки из Китая.....	414
Как проверить китайского подрядчика.....	414
Сервис компании сопровождения.....	415
Где могут обмануть.....	416
Что делать с браком.....	416
Ехать ли заказчику с дизайнером в Китай.....	416
Сколько стоит закупка в Китае.....	417
Типы качества в Китае.....	417
Что выгодно покупать в Китае.....	417
Что покупать невыгодно.....	418
Как дизайнерам покупать в Китае.....	418

## **Глава 13. Что дальше**

Форматы взаимодействия поставщика с дизайнером.....	424
Формат 1. Рассылка и типы писем.....	425
Формат 2. Видеоролики.....	430
Формат 3. Блог.....	431
Формат 4. Активность в соцсетях.....	431
Формат 5. Ответы на форумах.....	432
Формат 6. Публичные выступления.....	433
Формат 7. Стенд на выставке.....	435
Формат 8. Участие в конференции.....	439



Формат 9. Совместные кейсы.....	441
Формат 10. Организуйте своё мероприятие.....	442
Формат 11. Заказ дизайнеру.....	443
Формат 12. База надёжных поставщиков.....	443
Формат 13. Отдел активных продаж.....	444
Формат 14. Обучение.....	445
Как написать дизайнеру .....	446
Что важно в письме.....	448
Что нельзя делать в письме.....	449
Желания дизайнеров. Волшебный список.....	452
Что делать, если абонент не отвечает.....	452
Контент-план.....	453
О чём писать в статьях и рассылках.....	454
Советы и рекомендации о тексте.....	460
Как поддерживать отношения с дизайнером.....	467
Как договориться о встрече.....	467
Цель встречи и польза.....	469
Логика или эмоции.....	469
Как позвонить дизайнеру.....	470
Как перевести холодные звонки в покупки консультации.....	472
Как поставщику составить коммерческое предложение.....	474
Как называть цену сразу.....	475
Порядок действий в работе с проектом дизайнера.....	480
Итог работы по техническому заданию.....	481
Готовые продукты.....	482
Страхи дизайнеров.....	482
Страхи клиентов.....	485
Ложные убеждения поставщиков.....	486
Как стать поставщиком мечты.....	497
Чек-лист на проверку упаковки.....	500
Отдел работы с дизайнерами.....	503