



MASTERCLASS

WORKFLOW PARA SERVICIOS CREATIVOS

Laura López

QUIÉN SOY

- Técnico en gestión comercial y marketing y diseñadora gráfica/web.
- Ayudo a diseñadores y creativos freelance a impulsar su negocio online para conseguir mejores clientes sin sacrificar su libertad.
- Emprendedora al completo desde 2013.
- Aplicación gratuita Calculadora Freelance con más de 500.000 usuarios.
- Premio Bitácoras al mejor blog de marketing 2015.
- Autora del libro "Imperio Freelance" best seller en Amazon.

LAURALOFER.COM
CALCULADORAFREELANCE.COM
IMPERIOFREELANCE.COM

PASOS PREVIOS



- > Cliente potencial llega a tu web/llama.
- > Rellena formulario de cualificación (filtro).
- > Agendas una sesión de diagnóstico/primer reunión.
- > Envías un presupuesto o contrata tu servicio paquetizado.
- > ACEPTA.

¡Yupi, tienes un nuevo cliente!

ERRORES COMUNES CUANDO SE CONSIGUE UN NUEVO CLIENTE

- No cobrar por adelantado.
- No dar señales de vida hasta la fecha en la que comienza su proyecto ni durante el desarrollo de éste.
- No poner fechas para la entrega de su documentación y de sus deberes.
- No explicar el proceso de trabajo, los próximos pasos, ni establecer un calendario.
- Enviar facturas en excel o por paypal.
- No firmar un contrato de prestación de servicios.
- No desarrollar un briefing creativo junto con el cliente.
- Hacer la atención al cliente íntegra por teléfono o reuniones para todo.
- No pedir un testimonio al finalizar el proyecto.
- No llevar una agenda para dar fechas a 3-6 meses vista máximo.
- No hacer seguimiento post finalización del servicio.
- Extralimitarte con el servicio sin cobrarlo y sin avisar que está fuera de lo acordado.

FACTURACIÓN

- > Si tienes lista de espera: 30% para reservar hueco en tu agenda. Sin reembolso. Es importante avisar en tu página del servicio y en la reunión previa los plazos de lista de espera que tienes.
- > Después 50% del restante al comienzo y 50% antes de entregar los archivos finales.
- > Si son cifras bajas cobra todo por adelantado.
- > Si vas a ofrecer impresión o asumes cualquier otro gasto, cóbralo SIEMPRE por adelantado.
- > Facturación en la nube: Quadernoapp.

CONTRATO

- > Texto legal típico + anexo con tus condiciones y cláusulas específicas.
- > Precio, plazos, responsabilidades, cancelación, rondas de revisiones, qué se incluye y qué no, licencias, descarga de responsabilidad, derechos de autor...
- > Busca un asesor legal que traslade tu contexto concreto al contrato. LOPD, propiedad intelectual, derechos de autor...
- > Añade las cláusulas también a tus presupuestos.
- > Firmar el contrato online: Biglegal o Hellosign.
- > Deja una copia en vuestra carpeta de Google Drive o Asana.
- >> *Plantilla de contrato y cláusulas habituales en la escuela.*

CALENDARIO DE TRABAJO Y CHECKLIST DE TAREAS

- > Establece las fechas en las que se desarrolla el proyecto, sus fases y las fechas tope para deberes y entregables de ambas partes.
- > Crea un documento desglosando todas las tareas relevantes para que tanto el cliente como tú sepáis el estado del proyecto en todo momento. Puedes usar Google drive o un programa de gestión de proyectos como Asana. (En google docs se pueden asignar tareas a usuarios dentro de los documentos.)
- > Puedes usar Google calendar o crear un documento en excel de Google drive donde añadir el calendario.
- > No recomiendo enviar este tipo de archivos en PDF por email porque se pierden y además no se pueden actualizar ni ver el estado del proyecto en tiempo real.
- >> *Ejemplo de checklist de tareas en la escuela.*

BRIEFING ¿Por qué es tan importante?

- > Ayuda a tener toda la información que necesitas del proyecto en detalle desde el principio.
- > Determina las características del proyecto y preferencias gráficas del cliente.
- > Ayuda a pasar de ideas abstractas a ideas reales más tangibles orientadas a conseguir unos objetivos para el negocio.
- > Es más fácil dar con una buena propuesta de diseño que represente lo que tenía en mente cuando llegaron a ti.

MOODBOARD

- > Tablero secreto de inspiración en Pinterest.
- > Prepara un pequeño tutorial: Explica cómo crear la cuenta y gestionar el tablero.
- > Indica cómo buscar inspiración en Pinterest y qué tipo de imágenes o recursos y ejemplos podría incluir: fotos, texturas, colores, logos, fuentes, webs, posters, patrones...
- > Completa después el moodboard añadiendo más imágenes tras revisar el briefing y los ejemplos del moodboard. Encontrarás patrones de estilos, colores o ideas que incluir y plasmar en su proyecto.
- > Envía un resumen de moodboard (puedes hacerlo en Photoshop) con el "Look&Feel" que sugieres para su proyecto y que el cliente lo apruebe antes de comenzar a diseñar.

DESARROLLO DE PROYECTO - TOOLBOX

- > **Herramientas de gestión de proyectos:** Asana, trello, basecamp, teambox, Hibox etc. *(Date de alta para la prueba gratuita de varias de ellas y pruébalas para ver cuál encaja mejor contigo).*
- > **Agendar reuniones:** youcanbook.me o calendly.
- > **Tener reunión en remoto:** Appear.in o Skype
- > **Gestión de email:** Streak + Gmail: CRM, programar emails, trackeo de lecturas de email, plantillas de email, etc.

POST PROYECTO

- > Pedir **feedback y testimonio** pasados unos días cuando todo está reciente: puedes pedirlo con plantilla o guión de preguntas, mejor si es un video testimonio (aunque es más difícil de conseguir). Puedes utilizar un formulario de google forms, typeform o contact form 7 en tu propia web.
- > **Seguimiento**: escribe después de unas semanas al cliente para conocer los resultados de su negocio después de trabajar contigo, interésate por cómo le va y pregunta si necesita alguna cosa más.
- > **Fidelizar**: regala un curso, un tutorial pregrabado, un pequeño diseño extra, una newsletter privada para clientes, una hora de tutoría/consultoría post proyecto...
- >> *Guión de email de testimonio en la escuela.*

PREGUNTAS