

## MODUŁ 3

Współpraca i prowadzenie spraw Klienta + check lista do pobrania: kolejność działań Wedding Plannera wobec Klienta

Organizacja imprez: śluby & wesela – elementy składowe + check lista do rozmowy z salą, z Księdzem oraz porady fotografa ślubnego.

### Kolejność działań konsultanta:

- 1 zapytanie od potencjalnego klienta
- 2 przesłanie informacji, oferty i ankiety przedślubnej, cennika
- 3 spotkanie lub rozmowa (tel/skype) i omówienie ankiety
- 4 podpisanie umowy
- 5 stworzenie harmonogramu/terminarza działań oraz kosztorysu
- 6 organizacja ślubu i wesela

### **Współpraca z klientem i etapy współpracy**

#### Etap 1 – działania wobec klienta przed podpisaniem umowy:

Odbierając telefon zawsze należy się przedstawić. Mail powinien mieć ustawiony automatyczny podpis (sygnatura) zawierający: imię i nazwisko konsultanta oraz dane kontaktowe (mail, nr telefonu, adres, www)

- Telefoniczne (rzadsze): odpowiadamy na **każde pytanie klienta** i zachęcamy do podanie adresu mailowego (wtedy możemy przesłać wszystkie materiały). Jeśli nie odebraliśmy telefonu, oddzwaniamy w ciągu 24h!
- Mailowe (częstsze): klient musi czuć, że jest traktowany indywidualnie – odpowiadamy na **wszystkie zadane przez klienta pytania!** Na mail odpowiadamy w ciągu 24h!

#### **Zapytanie od potencjalnego klienta.**

Jeśli klient poprosi o konkretne informacje, np. Umowa, oferta, należy to uwzględnić odpowiadając na jego maila – klient musi mieć poczucie indywidualnego traktowania.

Nie korzystamy z gotowych wzorów odpowiedzi/maili. Musimy przeanalizować treść zapytania klienta i dostosować odpowiedź do zapytania. Podobnie postępujemy z wysyłaniem dokumentów do klienta – trzeba dostosować je adekwatnie do zapytania klienta np: ślub cywilny w plenerze.

## **Przesłanie informacji, oferty i ankiety przedślubnej.**

Jeśli klient odpowie na maila, prześle ankietę, trzeba zachęcić go do spotkania lub rozmowy tel/skype. Warto wtedy do wysłanego maila dołączyć np referencje. Trzeba uświadomić klientowi, że na spotkaniu zapozna się nie tylko z dokładną ofertą ale omówimy wspólnie ankietę.

## **Spotkanie lub rozmowa (tel/skype) i omówienie ankiety.**

Przesyłamy klientowi mail podsumowujący spotkanie i rozmowę.

## **Podpisanie umowy.**

Kiedy klient jest zdecydowany na podpisanie umowy – należy wysłać lub wręczyć umowę i podkreślić, że jeśli są jakieś **punkty umowy**, co do których klient ma zastrzeżenia lub pytania, to odpowiemy na nie w miarę możliwości lub skonsultujemy się ze swoim prawnikiem.

Nigdy nie robimy tajemnicy z umowy – jeśli klient chce ją np widzieć już na samym początku, trzeba ją koniecznie wysłać do wglądu.

Jeśli klient nie ma żadnych uwag co do umowy, następuje podpisanie umowy: osobiście, mailem, pocztą (w każdym przypadku trzeba **ustalić kwotę zadatku/zaliczki** , którą musi wpłacić klient na nasze konto lub osobiście przekazać podczas podpisywania umowy)

Etap 2 – działania wobec klienta po podpisaniu umowy:

## **Stworzenie harmonogramu/terminarza działań oraz kosztorysu ( Moduł 2)**

**Harmonogram tworzymy** po podpisaniu umowy, a Pata powinna dostać go jak najszybciej, najlepiej w przeciągu 24h -48h od jej podpisania umowy. W harmonogramie powinny znajdować się wszystkie elementy przygotowania ślubu i wesela – od tych, które organizujemy najwcześniej, do tych, które będą załatwiane w dalszej kolejności. Będzie to dokument, w którym nanosimy wszystkie ustalenia, zmiany, notatki, a po zakończeniu wszystkich ustaleń stworzymy szczegółowy dokument: scenariusz dnia ślubu i wesela **(Moduł 4)**

**Szacunkowy kosztorys** najlepiej omówić go na spotkaniu z klientem, jeśli nie jest to możliwe to trzeba wysłać go w mailu z obszernym komentarzem. Koniecznie trzeba wytłumaczyć wszystkie składowe szacunkowego kosztorysu. Trzeba też uświadomić klientowi, że to on wybiera konkretnych podwykonawców i to on będzie miał ostateczny wpływ na koszty swojego ślubu.

**KOSZTORYS JEST ZAŁĄCZNIKIEM DO UMOWY Z KLIENTEM – NALEŻY O TYM WSPOMNIEĆ W ODPOWIEDNIM PARAGRAFIE UMOWY.**



## Organizacja ślubu i wesela:

### Wysyłanie ofert podwykonawców

Klientowi przesyłamy propozycje poszczególnych podwykonawców dopiero po wcześniejszym sprawdzeniu czy mają wolny termin. Trzeba więc poinformować klienta, że dostaje już oferty tych podwykonawców, którzy mają wolny termin. Podwykonawcy natomiast muszą wiedzieć, że zapytanie odnośnie terminu nie jest jednoznaczne z wybraniem ich.

Najlepiej jest wysłać między 3-5 ofert każdego rodzaju do klienta, np:

Temat maila: Fotograf 1

Fotograf XY pracuje i fotografuje sam podczas ślubu i wesela, jest z Poznania ale fotografuje na terenie całego kraju. Jego oferta w załączniku.

### Ustalanie szczegółów & podpisywanie umów z podwykonawcami.

**Po zaakceptowaniu danego podwykonawcy należy go poinformować i** poprosić o przesłanie umowy, którą sprawdzamy pod kątem paragrafów, które mogą być sporne dla klienta.

**Umowa z podwykonawcą** – w przypadku fotografa i kamerzysty – punkt umowy o tym, że konsultant może wykorzystywać materiały do promocji własnej działalności.

**Umowa z lokalem** – dopilnować żeby wszystkie ustalenia z lokalem znalazły się w załączniku do umowy.

Wszystkie ustalenia z podwykonawcami należy spisywać na bieżąco (np w harmonogramie, scenariuszu lub innym dokumencie).

Na bieżąco pilnujemy wszystkich wpłat (fotograf czy lokal mają często rozłożone płatności na kilka rat – pamiętamy o terminowych wpłatach). Wszystkie otrzymane od klienta wpłaty (zaliczki dla podwykonawców i dla agencji) spisujemy w jednym dokumencie. Nawet jeśli podwykonawca jest nam dobrze znany – podpisujemy z nim umowę i ustalamy kwotę zadatku. Umowę z Podwykonawcami może podpisać Para lub konsultant ślubny w jej imieniu. Niezależnie od tego kto jest stroną umowy z podwykonawcą, powinna ona zawierać wszystkie szczegóły ustaleń dotyczących zlecenia czyli daty, wynagrodzenie, zakres obowiązków, terminy. Najlepiej gdy stroną umowy będzie Para, a Konsultant sprawdzi wszystkie warunki i ustalenia zawieranej umowy.

W sytuacji gdy umowę z usługodawcą podpisuje konsultant ślubny, trzeba podpisać stosowne upoważnienie/ pełnomocnictwo (Moduł 2) z Parą na rzecz umów z podwykonawcami. Dopiero gdy klient wpłaci kwotę zadatku, umowa może zostać podpisana (osobiście lub mailowo, a podpisane egzemplarze trafiają do podwykonawcy, który podpisaną kopię odsyła do konsultanta lub bezpośrednio do Klienta).

**Po zaakceptowaniu wybranych podwykonawców należy odnotować wszystkie ustalenia w harmonogramie i przesłać uaktualniony do klienta, podobnie wpisujemy konkretną kwotę do kosztorysu i wysyłamy klientowi.**

### Rozliczenia z podwykonawcami ( Moduł 2 )

Jeśli to konsultant ślubny zawarł umowy w imieniu Klienta to na 2 tygodnie przed datą ślubu i wesela powinien otrzymać budżet od Klienta na poczet rozliczeń z podwykonawcami przelewem czy w gotówce tuż po weselu (konsultant będący stroną umowy z podwykonawcą, nie kredytuje klienta! ) Podwykonawcom płacimy po zrealizowaniu umowy (np. Cukiernia – przy odbiorze towaru, DJ – rano, po weselu, fotograf – po oddaniu zdjęć). Jeśli jednak często współpracujemy z danym podwykonawcą, możemy ustalić, że przelejemy ostatnią transzę jego wynagrodzenia tuż po weselu.

Po zrealizowanym zleceniu, należy klientowi wystawić fakturę lub rachunek i otrzymać od niego podpis pod akceptacją rozliczenia. Warto na tym końcowym etapie współpracy z Parą poprosić o pisemne referencje.

### **Atrakcje na ślub & wesele:**

- Oprawa muzyczna ślubu
- Muzyka na czas składania życzeń
- Płatki rzucane przed kościołem (sprawdzić czy Proboszcz wyraża zgodę na ich sypanie po ceremonii), confetti
- Specjalna oprawa pierwszego tańca Pary Młodej
- Pokaz multimedialny (film typu ' wspomnienia Pary')
- Pokaz fajerwerków
- Barmani
- Upominki dla gości

### **Szukanie Lokalu dla Klienta + check lista do rozmowy z salą do pobrania**

- określenie rodzaju Sali:
- Dworki, pałace, zajazdy
- Sale weselne, domy weselne
- Restauracje hotelowe



- weryfikacja Sali czyli sprawdzenie dostępności terminów oraz oferty wybranego obiektu
- Menu (cena, co wchodzi w skład menu, jakie opcje: dla jaroszy itd)
- Obsługa (ilu kelnerów obsługuje wesele)
- Dekoracje i wystrój (kolorystyka sali, styl i czy mamy możliwość decydowania o rodzaju dekoracji)
- Wyposażenie (jakie stoły: okrągłe, prostokątne, pokrowce na krzesła, obrusy, serwety, rodzaje zastaw, sztućców, rodzaj szkła, klimatyzacja oraz umiejscowienie toalet, udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, ilość sal, czy np osobna do tańca, osobna do jedzenia)
- Korkowe (jeśli jest, jaka wysokość)
- Noclegi (jaki standard i ceny)
- Rezerwacja i podpisanie umowy, na co zwrócić uwagę:
  - Menu i jego skład (ilość posiłków, napoje, alkohol, tort i ciasta)
  - Menu dla dziecka i menu dla obsługi – jak się wylicza wg standardów wybranego lokalu (np do jakiego wieku dziecka)
  - ilu kelnerów obsługuje wesele
  - Ustalenie dekoracji, rodzaj stołów i ich rozstawienia na Sali
  - Rezerwacja noclegów dla gości
  - parking
  - Należy pamiętać o tym, że część obowiązków managera sali czy obiektu weselnego może pokrywać się z zadaniami wedding planner'a jednak rozróżnić należy obowiązki wedding planner'a i managera sali, który będzie odpowiedzialny za swoich pracowników, obsługę sali czy kuchni, podczas gdy wedding planner będzie nadzorował spójny przebieg całej uroczystości oraz pracę poszczególnych usługodawców obecnych na weselu. Celem jest tutaj dobra współpraca na linii manager obiektu – wedding planner, której efektem jest udane przyjęcie weselne.

**LICZNIKI (zawsze trzeba sprawdzić z odpowiednim usługodawcą)**

TORT:

- 10dkg/os – jeśli tort podawany jest jako deser
- 8 dkg/os jeśli tort podajemy o północy

CIASTA:

- 10dkg/os i ok 3-5 rodzajów ciast
- Słodki bufet (ok 60 % deserów na 100 osób)

ALKOHOL:

- 0,5 l na osobę
- 0,7 l wódki na parę (przy założeniu, że są inne alkohole)
- 1 szampan 0,75 l na 8 osób
- 0,4 l wina dla 2 osób

NAPOJE: 1,5-2 l napoju na osobę

OWOCE: 10-15 kg owoców na 100

STÓŁ PROSTOKĄTNY:

160x90 cm – 6 osób

180x90 cm – 8 osób

Gdy jedzenie podawane na stołach – szerokość stołu 110 cm

Wysokość stołu – 75-85 cm

STÓŁ OKRĄGŁY:

120 cm – 6 do 8 osób

155-160 cm od 8 do 10 osób

180 – 185 cm od 10 do 12 osób

OBRUSY: krótki 240 cm (na stół okrągły 180 cm i wysokości 75 cm)

długi 320 cm (na stół okrągły 180 cm i wysokości 75 cm)



**Materiały do pobrania:**

check lista kolejność działań Wedding Plannera wobec Klienta

check lista do rozmowy z salą

check lista do rozmowy z Księdzem

porady fotografa ślubnego