

# Сарафанное радио

## и система ОТЗЫВОВ

Как превратить довольных клиентов в постоянный поток новых — честно, безопасно для НПД и без обещаний «×3 клиентов».

### ВНУТРИ:

- 12 глав, шаг за шагом
- 20 готовых скриптов просьбы об отзыве
- 10 скриптов ответа на негатив
- Карта рекомендательной воронки
- 3 разобранных кейса
- Чек-лист системы отзывов на 40 пунктов

60+

СТРАНИЦ

# Сарафанное радио и система ОТЗЫВОВ для самозанятого

Это не книга о маркетинге. Это рабочая тетрадь по живой системе отношений с клиентами: когда просить отзыв, как говорить, что отвечать на негатив, как считать сарафан в рублях и не нарушить правила НПД.



Хороший сервис — это когда клиент уходит и хочет вернуться. Сарафанное радио — это когда он, уходя, приводит с собой друга.

— из заметок мастера

Этот гайд — для самозанятых: репетиторов, мастеров маникюра, массажистов, копирайтеров, дизайнеров, фотографов, тренеров, бухгалтеров. Для всех, кто работает на себя и для кого один лояльный клиент — это не цифра в Excel, а живой человек, который может стать «маленьким директором по маркетингу» на следующие полгода.

Чего здесь нет: громких обещаний «вырастем в три раза», тренинговых самодурств про «энергию изобилия», агрессивных воронок и серых схем с платными отзывами. Здесь — спокойная, проверяемая система: что говорить, когда говорить, как считать и что делать, если всё пошло не так.

Чтение по диагонали допустимо. Глава 12 — чек-лист. С него можно начать, чтобы понять, что у вас уже есть, а чего пока нет.

# Содержание

---

## **01 Почему без системы сарафан «глохнет»**

три тихих утечки внимания

## **02 Математика сарафана**

коэффициент рекомендации, LTV, реальные цифры

## **03 Когда просить отзыв**

четыре окна — и одно табу

## **04 Как просить**

в моменте, в сообщении, через автоматику

## **05 20 скриптов просьбы об отзыве**

коротко, средне, тепло, скромным

## **06 Стимулирование рекомендаций**

безопасно для НПД

## **07 Платформы отзывов**

Яндекс, 2GIS, VK, Profi.ru, Avito, Flamp

## **08 Работа с негативом**

10 скриптов ответа

## **09 Карта рекомендательной воронки**

трекинг источника и благодарность

## **10 НПД и платные отзывы**

серая зона — не рекомендуем

## **11 Три кейса построения сарафана**

репетитор, мастер маникюра, копирайтер

## **12 Чек-лист системы отзывов**

40 пунктов от стартовой до зрелой

---

Дополнительно: введение, глоссарий, шаблоны для копирования, карта-схема воронки, благодарности.

# Введение

Каждый самозанятый рано или поздно сталкивается с одной и той же арифметикой: рекламой можно купить трафик, но прибыль приносит доверие. Доверие в одиночку купить нельзя — оно складывается из чужих слов о вас.

У сарафана плохая репутация именно из-за того, что про него говорят слишком романтично: «делайте хорошо — и клиенты сами расскажут». Это правда лишь наполовину. Если делать плохо — точно не расскажут. Но сделать хорошо — это обязательное, а не достаточное условие. Между «клиент доволен» и «клиент привёл подругу» лежит десяток маленьких действий: попросить отзыв, поблагодарить за рекомендацию, снизить трение перехода, отстроить ответ на негатив. Эти действия и есть система.

В этом гайде мы намеренно не используем формулировки «x3 клиентов», «x10 выручки», «секретные техники». В реальной жизни сарафан конвертируется медленно: 1 рекомендация в неделю — это уже хорошо. 5 — это великолепно. 0 — повод посмотреть, не сломалась ли система.

## Что значит «система»

Система — это не таблица с галочками. Это устойчивая привычка трёх вещей: фиксировать впечатление клиента, мягко просить о действии, аккуратно благодарить за результат. Всё остальное в этом гайде — детали.

Ниже — короткий маршрут чтения, в зависимости от того, на каком этапе вы находитесь.

## Если вы только начинаете

Прочитайте подряд главы 1-4: они про мышление и базовые навыки просьбы. Затем загляните в главу 12 — выделите 5-7 пунктов, которые можно сделать на этой неделе.

## Если у вас уже есть постоянные клиенты

Главы 5 (скрипты) и 9 (карта воронки). Цель: сделать неуправляемый поток рекомендаций — управляемым.

## Если случался негатив или вы боитесь его

Глава 8: 10 скриптов ответа и принципы — как не делать хуже. Это короткая, но самая важная глава для долгой карьеры.

## Если вы думаете о платных отзывах

Глава 10. Спойлер: мы их не рекомендуем. И объясняем, почему они всегда обходятся дороже, чем кажется.

# 01

ГЛАВА · ТРИ ТИХИХ УТЕЧКИ

## Почему без системы сарафан «глохнет»

Сарафанное радио — это не «канал привлечения». Это побочный продукт довольных клиентов, который начинает работать как канал, только если его поддерживать. Без системы он живёт три-четыре месяца и тихо угасает.

### **Утечка №1. Клиент не помнит ваше имя через неделю**

Самая частая и самая обидная утечка. Клиент остался доволен, но через семь дней не может вспомнить ни вашего ИП-имени, ни канала в Telegram, ни того, как вас найти. На вопрос подруги «а кто тебе делал?» он отвечает: «ой, забыла, поищу — пришлю». И не пришлёт.

Это не значит, что клиент плохой. Это значит, что вы не оставили ему «крючок памяти»: визитки, единого ника, простой ссылки. Сарафан тут не сломан — он просто не подключён к действительности.

#### **Минимальный «крючок памяти»**

Один короткий ник во всех каналах (например, @maria.brows). QR-код на квитанции/визитке. Подпись в SMS/мессенджере с одной фразой «Если кому-то понадобится — пришлите им @maria.brows».

### **Утечка №2. Никто не просит — никто и не оставляет**

По наблюдениям, разница между «работаю с просьбой об отзыве» и «не прошу никогда» — это в среднем 5–8 раз больше отзывов за тот же период. Цифра приблизительная, у вас может быть в два раза или в десять, но сама закономерность стабильная: отзывы оставляют те, кого об этом мягко попросили.