

# ПАМЯТКА КЛИЕНТА

## I. ОБЩЕЕ

Наша встреча называется «сессия».

Сессия длится 45-50 минут.

Цель/задача, с которой мы работаем, называется «запрос».

Наш договор называется «контракт».

«Экологично» - безопасно для клиента и консультанта, безопасно для окружающих.

Мы - партнеры. Мы не спорим, а ведем диалог.

Мы не заинтересованы в нарочном затягивании процессов, как и в форсировании процессов.

Мы имеем право открыто обсуждать наши отношения, данный контракт и другие вопросы.

## II. ДЛИТЕЛЬНОСТЬ КОНТРАКТА

Как правило, из которого бывают исключения, работа строится по одной из форм:

- «фокусная» (от слов «сосредоточение», «краткосрочность»), количество сессий определяем заранее
- «поддерживающая», работа до результата, количество сессий не определяем или определяем приблизительно

Минимальный контракт - четыре сессии.

В любой момент мы можем «переговорить» контракт, то есть внести изменения, например, в его длительность, изменить Ваш запрос и т.п.

Сеттинг (расписание) сессий оговариваем заранее. Так удобнее планировать Ваше и мое время. Например: по вторникам с 13 часов или по понедельникам и четвергам с 19 часов. Переносы сессий по необходимости (см.п.III).

## III. ПЕРЕНOS СЕССИЙ И ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТРАКТА

Мы не отменяем запланированные сессии, а переносим сессии при необходимости: отпуск, командировка и т.п.

Перенос сессии считается осуществленным, если обе стороны приняли и осознали информацию, в чем обе стороны обязаны удостовериться.

Одностороннее оставление сообщений в чатах социальных сетей, в Skype и т.п. **не** является способом экстренной связи.

О переносе сессии мы предупреждаем друг друга заранее и назначаем следующую сессию таким образом, чтобы общее число сессий оставалось неизменным.

О переносе сессии мы сообщаем не позднее, чем за сутки до сессии.

Перенос (отказ) от сессии в день сессии считаем односторонним отказом от сессии.

Если сессию пропускает (прогуливает) клиент, то он оплачивает ее, как если бы она состоялась.

Если сессию пропускает (прогуливает) консультант, то следующую сессию проводит бесплатно. Исключение - форс-мажорные обстоятельства\*

Клиент имеет право прервать работу в любой момент, но в длительном контракте, мы проводим от одной до трех сессий с целью завершить работу экологично.

## **ПОЯСНЕНИЯ**

### 1. Как НЕправильно перенести сессию?

Отправить смс, сообщение в почту и т.п., пример: «Сегодня я не приду. Как смогу — сообщу».

### 2. Как правильно перенести сессию?

Отправить смс, сообщение в почту и т.п., пример: «Добрый день! Это *N*. Завтра начальник отправляет в тайгу. Прошу перенести нашу встречу на *такое-то число*, во *столько-то*». Далее — получить от меня подтверждение переноса сессии.

Или: «Добрый день! Это *N*. Форс-мажор, везу собаку в вет.клинику. Прошу перенести нашу встречу на *такое-то число*, во *столько-то*». Далее — получить от меня подтверждение переноса сессии.

3. Прошу помнить, что телефон, Skype, e-mail давно изобрели, поэтому, если Вы физически не можете присутствовать на сессии, попросите дистанционную сессию. В нашей работе важна стабильность и непрерывность.

## **IV. ОПЛАТА**

На первой сессии клиент оплачивает первую и последнюю сессии.

При работе дистанционно (Skype, e-mail) клиент оплачивает сессию за 1-2 дня до сессии и только после согласования времени сессии.

При работе в кабинете клиент оплачивает сессию по окончании сессии.

Консультант имеет право изменить размер оплаты и аргументирует изменения (повышение стоимости сессии, как правило, происходит один раз в год в длительных контрактах).

## **V. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

\*Форс-мажорные обстоятельства: болезнь, повлекшая неспособность передвигаться, смерть близких. При возникновении форс-мажорных обстоятельств сессию можно перенести в день сессии.

При возникновении проблем в работе Интернет-провайдеров, мы связываемся друг с другом доступными способами и договариваемся о переносе сессии.

Во время сессий запрещено находиться в состоянии измененного сознания, т.е. в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, под воздействием медикаментов, влияющих на внимание.

Лень, нежелание идти на сессию, проблемы с общественным транспортом, падение баланса на счете и т.п. казусы обстоятельствами непреодолимой силы не являются.

## **VI. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

Консультант гарантирует полную конфиденциальность (запрет на передачу информации третьим лицам). Рекомендация клиенту: насколько это возможно - сохранить нашу работу в тайне. Правило конфиденциальности - одно из основополагающих правил консультирования.

Каким бы ни был Ваш запрос, его лучше держать в тайне (насколько это возможно) даже от близких людей, потому что наша работа - это Ваше личное пространство, сугубо личное и интимное. То, что создается в процессе нашей работы достаточно легко «расплескаться», а создавать труднее, чем разрушать.

С моей стороны гарантирую полную конфиденциальность, а с Вашей стороны не могу и не имею право «запретить говорить», но могу рекомендовать соблюдение конфиденциальности и с Вашей стороны. Для того, чтобы наша работа стала действительно эффективной, нужны многие факторы, один из них — умение контейнировать (от слова «контейнер») информацию.

## **VII. КАК ОРГАНИЗОВАТЬ ВАШЕ МЕСТО В SKYPE?**

Эта информация пригодится для демо-сессии и, если весь наш контракт мы проводим по Skype.

Если у Вас есть наушники и микрофон (гарнитура), то лучше пользоваться гарнитурой и точно знать, что в комнате Вы один (одна), и никто нас не подслушает или не может что-то услышать случайно.

В Skype-консультировании Клиент всегда **звонит сам (первый)**: точно так же, как Клиент сам входит в «обычный» кабинет.

---

**Рекомендация:** сразу запишите номер моего телефона, чтобы при возникшей необходимости не пришлось его искать и «нервничать». Также прошу не забывать о том, что у меня есть сайт, на котором можно найти все контакты и другую информацию.

[www.neacoach.ru](http://www.neacoach.ru)