

Александр Уланов



 **ШИБКИ**

**ПРИ ПРОДАЖЕ  
ФРАНШИЗ**

[www.yarmarka-franshiz.ru](http://www.yarmarka-franshiz.ru)

**ЦЕНТР РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА**

Александр Уланов

**Ошибки при продаже франшиз**

«Издательские решения»

**Уланов А.**

Ошибки при продаже франшиз / А. Уланов — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-987640-9

«Ошибки при продаже франшиз» — книга, которая поможет зарабатывать, а не тратить. Это практическое пособие от компании «Ярмарка франшиз», которое содержит обзор технических и психологических ошибок при продвижении франшиз, составленный на базе сотрудничества с действующими франчайзинговыми компаниями. Данное издание поможет франчайзерам выявить и исправить ошибки продвижения франшиз на бизнес-рынке.

ISBN 978-5-44-987640-9

© Уланов А.

© Издательские решения

# Содержание

Вступление	6
Типовые ошибки при продаже франшиз	7
Технические ошибки	8
Ошибки продвижения франшиз	12
Конец ознакомительного фрагмента.	13

# Ошибки при продаже франшиз

**Александр Уланов**

*Дизайнер обложки* Наталья Уланова

© Александр Уланов, 2020

© Наталья Уланова, дизайн обложки, 2020

ISBN 978-5-4498-7640-9

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

## Вступление

Данное пособие предназначено для франчайзеров, которые уже начали или еще только начинают свой путь в масштабирование бизнеса. Книга поможет скорректировать действия франчайзера и направить их в продуктивную сторону, даст подсказки, как избежать тех или иных ошибок, которые обычно совершают бизнесмены при продаже франшиз.

Достаточно часто продавцы франшиз задают один и тот же вопрос: «Почему не продается франшиза?» Компания «Ярмарка франшиз» ([www.yarmarka-franshiz.ru](http://www.yarmarka-franshiz.ru)) занимается тем, что помогает франчайзерам продавать франшизы, анализируя действующие интернет-каталоги с размещенными в них франчайзинговыми предложениями, сайты самих франчайзеров, работу менеджеров и прочие составляющие продаж. С течением времени решение постоянных типовых вопросов и проблем франчайзеров дало «Ярмарке франшиз» возможность систематизировать те ошибки, которые допускают франчайзеры при масштабировании своего бизнеса.

Эти ошибки стоят денег. Каждый ушедший с вашего сайта посетитель, не оставивший контактных данных, это потеря денег, потраченных на рекламу, и, возможно, потеря делового партнера и паушального взноса. Моя цель как экономиста и специалиста по франчайзингу – дать вам возможность не просто продавать франшизы, но и развивать свой бизнес. Для этого вам нужно проанализировать данную книгу, выяснить, имеются ли у вас аналогичные или схожие с описанными ошибки, и исправить их (в том числе и с нашей помощью). В данной книге рассмотрены только наиболее часто встречающиеся ошибки, с которыми сталкиваются действующие предприниматели при продаже своей франшизы. Если у вас нет подобных ошибок, а продажи не идут, вы можете обратиться за помощью к каталогу «Ярмарка франшиз», и наши специалисты выяснят, чем обусловлены ваши трудности, дадут совет и консультацию, как их устранить.

Главное в бизнесе – помнить, что уровень ваших доходов находится в ваших руках. «Ярмарка франшиз» готова помочь вам всеми доступными способами и увеличить ваши продажи с помощью нашего сайта – с настоящими, целевыми посетителями и активным продвижением размещенных франшиз.

Я надеюсь, что благодаря данному изданию вы сможете выйти на новый уровень продаж, а наш каталог с радостью поможет вам с поиском новых деловых партнеров.

**С ув., Александр Уланов,**  
*генеральный директор компании*  
*ООО «Ярмарка франшиз»*

## **Типовые ошибки при продаже франшиз**

Основные, наиболее часто встречающиеся на практике ошибки при продаже франшиз можно разделить на несколько видов: технические ошибки (ошибки сайта), ошибки продвижения франшизы, ошибки менеджеров, ошибки выбора каталога, а также ошибки, допущенные упаковщиками франшиз.

## Технические ошибки

Технические ошибки сайта – одни из самых распространенных на данный момент. Знакомство будущего франчайзи с вашей компанией начинается с вашего сайта, и от того, как пройдет это знакомство, зачастую зависит, появится у вас деловой партнер или вы впустую потратите рекламный бюджет.

Практически все технические ошибки – это ошибки, связанные с тем, что новый сайт принимается у разработчика без проверки. Такие случаи очень частые и встречаются даже у тех франчайзеров, которые не жалеют денег на создание хорошего сайта. Обычно это случается при заказе упаковки франшизы у людей с отсутствием соответствующей квалификации, практикующих экспресс-упаковки. Эти личности передают заказ на создание сайта студентам или любителям-самоучкам, чтобы сэкономить полученные за «разработку» сайта средства, и в результате вы получаете сайт-одностраничник с массой технических проблем.

Как правило, ошибки возникают в дизайне сайта, в грамотности составления текстов, нарушении работы меню, неработающей форме обратной связи, неправильном отображении на мобильных устройствах и др.

• **Дизайн сайта** – это лицо вашей компании. Очень часто можно видеть рекламу интересного франчайзингового предложения, которое размещено на сайте, состоящем из одной текстовой страницы со вставкой видео с YouTube. Представьте, человек обещает годовой доход в полтора миллиона рублей, а найти 20—30 тысяч рублей на дизайнера не смог... Вызовет ли это доверие к нему со стороны посетителей сайта? Едва ли. Какой бы финансово заманчивой ни выглядела подобная франшиза, мало кто рискнет покупать бизнес, реклама которого – это текст на белом фоне. Можно спорить до бесконечности, что главное – это суть франшизы, ее прибыльность, а дизайн сайта, представляющего эту франшизу, имеет второстепенную значимость, но психология человека устроена так, что он всегда «встречает по одежке», и изменить это невозможно.

Дизайн – это визитная карточка вашей франшизы, для франчайзера это закон. Сайт должен быть выполнен в стиле вашего бренда, он должен соответствовать общей идее оформления предприятия или офиса, его цветовой гамме и стилю торговой марки (ее графическому изображению). Если сайт не вызывает ассоциаций с вашим товарным знаком или фирменным наименованием, это приведет к психологическому диссонансу восприятия вашего бизнеса потенциальными клиентами и снизит вероятность их сотрудничества с вами.

• **Грамотно составленные тексты сайта** – это то, что создает первое впечатление о вас у тех людей, которые приходят на сайт с целью купить вашу франшизу. «Грамотно составленные» – это не просто написанные без ошибок (орфографических, грамматических, синтаксических и стилистических), но и правильные с точки зрения психологии и SEO-оптимизации (использование ключевых слов и т.д.). Подобные ошибки могут быть допущены как разработчиком сайта с низкой квалификацией и грамотностью, так и лично вами (в тех случаях, когда, например, вы передаете информацию (статьи, материалы) для сайта с уже содержащимися ошибками, которые вы могли не заметить в силу усталости или иных причин, а техник просто копирует их на сайт). Даже зная, что это ваши собственные статьи, не поленитесь проверить информацию. Были реальные случаи, когда сделки срывались из-за нелепых ошибок на сайте, так как грамотное оформление – это показатель отношения франчайзера к своему бизнесу. Образованный клиент, заметив ошибки и недочеты в вашей работе, может отказаться от сотрудничества с вами.

• **Корректная работа меню и форм сайта.** Очень здорово, когда сайт выглядит красиво на мониторе настольного ПК. Но так ли он красив на экране телефона? А вот с этим проблемы в каждом втором случае. При приеме работ у создателя сайта убедитесь, что сайт корректно отображается на экране планшетов и смартфонов с ОС Android, Windows и Ios. Ваши потенциальные покупатели могут увидеть рекламу вашей франшизы на любом устройстве, и поэтому сайт должен работать корректно везде, быть красивым, логично выстроенным и читабельным. Зачастую при просмотре сайта на разных устройствах некоторые сайты начинают работать некорректно, теряется разметка, сбиваются блоки информации и фото, некорректно работает меню.

Настоящим кошмаром в этом плане являются так называемые одностраничники – длинные (ленточные) сайты, содержащие всю информацию на одной странице, где меню служит для перемещения между блоками. Если меню не «липкое», т.е. не остается все время на одном месте (как правило, в верхней части сайта) при просмотривании страницы сайта, а уходит вместе с пролистыванием за границы экрана, то пользователь будет вынужден метаться по сайту, пролистывая его от начала до конца в поисках нужной информации, тратя на это свое время и нервы.

Отсутствие ориентиров – это крайне неудобно для посетителей сайта, так как вызывает раздражение, которое трансформируется с оформления сайта на его содержимое, т.е. на вашу франшизу (а возможно, и лично на вас). Позаботьтесь о том, чтобы при просмотре лендинга меню всегда было корректным, удобным и находилось в доступности на любом устройстве, под управлением любой операционной системы.

Форма обратной связи – важный элемент в организации вашего сайта, обеспечивающий взаимодействие франчайзера с потенциальными покупателями. При запуске сайта вы обязательно должны проверить форму обратной связи на всех доступных вам устройствах. Случаи, когда данная форма не работает, достаточно редкие, но они бывают. Вы не можете знать заранее, с какого устройства к вам придет заказ: с телефона под управлением Windows или с iPad. Ваш сайт должен быть одинаково доступен для всех существующих гаджетов. Функциональность сайта должна быть безупречной, от этого зависит ваша прибыль.

Также обязательно проверьте, как выглядит ваш сайт на смартфоне в вертикальном и горизонтальном положениях, он должен одинаково хорошо отображаться во всех позициях, функция «поворот экрана» также важна для удобства просмотра информации.

• **Хостинг.** Хостинг – это весьма проблемная зона в жизни многих сайтов. Очень часто нам приходится проверять сайты наших клиентов (разместивших франшизу в нашем каталоге) на предмет истечения срока действия хостинга, чтобы своевременно предупредить их о возможном возникновении подобной проблемы. Заказывая упаковку франшизы с созданием сайта, вы получаете доступ к редактированию материалов этого сайта, но зачастую совершенно забываете, что где-то существует сервер, на котором расположен ваш сайт, и вам нужно ежегодно оплачивать хостинг и доменное имя, чтобы иметь возможность пользоваться своим сайтом.

Обычно раз в месяц мы проводим мониторинг данной сферы, и в ходе этих манипуляций выясняется, что несколько сайтов действующих компаний уже отключены из-за невнимательности их владельцев, а оплаченные рекламные деньги уходят впустую, так как не у всех сайтов в функционале установлены возможности для блокировки рекламы в случае неработающего сайта. На данный момент Яндекс практически решил проблему с блокировкой рекламной компании при неработающем сайте, но в других поисковых системах подобные ситуации еще не отлажены, вследствие чего вы можете в течение длительного срока терять деньги и клиентов, даже не подозревая об этом. Возьмите себе за правило иметь полный доступ к своему хостингу:

– убедитесь, что доменное имя и хостинг зарегистрированы на вас, а не на того веб-мастера или студию, которые создавали ваш сайт;

– поменяйте пароль на хостинге после регистрации доменного имени и создания сайта.

Иначе в случае проблем с сайтом и недоступности веб-мастера вы останетесь один на один с неработающим сайтом и не сможете получить техподдержку хостера, ведь для него вы – посторонний человек, не имеющий отношения к регистрации этого сайта на его ресурсе. Не исключен также вариант, что непорядочный веб-мастер может потребовать деньги за перерегистрацию на вас раскрученного вами же доменного имени. В этом случае выбора у вас не будет, придется платить, т.к. любой переезд сайта на новое доменное имя – это полное выпадение из поисковой системы на несколько месяцев и значительные денежные затраты на новую раскрутку, а также потеря репутации, трафика клиентов.

***Совет:** условия регистрации хостинга и доменного имени с передачей вам паролей и логинов доступа должны быть прописаны в договоре на создание франшизы.*

• **«Битые» ссылки.** Это своего рода «подводные камни» при создании интернет-сайтов. Нельзя сказать, что мы часто сталкиваемся с этим явлением, но такое бывает. Проверьте работоспособность всех ссылок на вашем сайте: новости, достижения, фотографии, форму связи и т. д. Бывает, что веб-мастер вставляет текст ссылки, но сама ссылка не функционирует. Бывают также ситуации еще хуже, когда разработчиком берется шаблон со скрытыми ссылками и на его основе создается сайт. С виду такой сайт может выглядеть красиво и презентабельно, однако его функционирование серьезно нарушено для поисковиков и высоты поисковой выдачи. Проверить наличие подобных ссылок можно на специализированных сайтах, многие из которых бесплатны.

• **Безопасность.** Все современные сайты работают по защищенному протоколу https. Если при заходе на свой сайт вы не видите в адресной строке браузера этой комбинации букв, а видите только http, значит, ваш сайт не имеет сертификата безопасности, и многие устройства его или не покажут совсем, или покажут предупреждение, что данный сайт несет угрозу безопасности. После этого, вероятнее всего, количество желающих посетить ваш сайт значительно уменьшится. Если нет ни http, ни https, то обратите внимание на то, какой значок стоит в браузере перед адресом сайта. На этом месте должно быть изображение закрытого замка. Если замок открыт, значит, сертификата безопасности нет.

Оформить сертификат можно у своего хостинг-провайдера, а выполнить настройку работы по безопасному протоколу https должен веб-мастер, и все это должно быть сделано строго до момента сдачи сайта вам в пользование. В противном случае сложившаяся ситуация может создать у посетителей отношение к вашему сайту как к мошенническому. Это может очень серьезно ударить по вашей репутации, особенно если готовый на покупку франшизы человек после ознакомления с основной версией сайта решит открыть его на мобильном устройстве, чтобы что-либо уточнить. Потенциальный клиент может начать сомневаться в своем выборе – проблемы с безопасностью сайта могут вызвать у него недоверие по отношению к вам и вашему бизнесу. Этот вопрос решается веб-мастером и хостером в течение часа и не требует специальных знаний.

***Совет:** перед приемом работ по созданию сайта в акте приема выполненных работ укажите пункт, согласно которому исполнитель обязуется в 30-дневный срок с даты сдачи работы в течение суток с момента получения от вас претензии исправить все недостатки выполненной работы или компенсировать стоимость данных работ у иного исполнителя. Этот же пункт должен быть прописан в договоре. Подобные меры не только*

*дисциплинируют исполнителя и заставляют его ответственно подходить к своим обязательствам, но и являются гарантом качественно выполненных услуг для вас.*

Изложенный краткий перечень наиболее частых технических ошибок позволит вам внимательнее отнестись к созданию и размещению своего сайта в Интернете. Если вы уделите сайту некоторое время, то сможете разобраться, все ли на нем функционирует правильно, и в случае необходимости своевременно устранить существующие неполадки, оперативно откорректировать работу сайта.

Помните, что ваш сайт – это визитная карточка вашей франшизы, которая либо вызовет у клиента желание купить эту франшизу, либо заставит его забыть о вашей франшизе навсегда.

Теперь перейдем к более серьезным ошибкам, которые могут быть вызваны как вашими неправильными действиями, так и некачественной работой создателей вашей франшизы (экспресс-упаковщиками или создателями разного рода курсов по бесплатному созданию франшизы).

## Ошибки продвижения франшиз

• **Актуальные новости франшизы.** Если вы не публикуете на своем сайте и на своей странице в каталоге франшиз новости своей компании – это грубейшая маркетинговая ошибка! Вы должны регулярно создавать для размещения на сайте и в каталоге новости вашей франшизы, вашего бизнеса (или штатный журналист каталога должен писать для вас новости и размещать их на ваших интернет-ресурсах). Даже если это новость о новом рецепте или сто-тысячном клиенте вашей пекарни, это должно быть зафиксировано в вашей новостной ленте. Для чего? Наличие новых материалов на сайте (особенно если данные материалы специализированные, касающиеся тематики вашего сайта) помогает поддерживать этот сайт на верхних позициях поисковых систем, а также служит для создания положительного имиджа вашей компании. Если новостей нет – создайте их. Запомните: сайт без свежих новостей или «мертвая» страница без новостей в каталоге – это «мертвый» бизнес. Клиенты хотят видеть активный, динамичный, интересный бизнес. От того, что именно увидят пришедшие на вашу страничку в каталоге или на ваш сайт посетители, зависит их отношение к вам как к реальному успешному бизнесмену. Желание купить вашу франшизу возникнет у человека только тогда, когда он будет видеть, что ваш действующий бизнес процветает и полон жизни. Ваша франшиза должна реально продаваться, а не быть чисто номинальной, как мертвые души у Гоголя: вроде они есть, а на амом деле нет.

• **Раздел контактов на сайте.** Частая проблема – отсутствие адреса электронной почты на сайте. Это огромная проблема для посетителей, для которых очень важно иметь возможность связаться с владельцем сайта именно с помощью электронной почты. Очень часто сокрытие адреса вызвано вашим желанием избежать большого количества спама, но в этой ситуации есть ряд нюансов. Так, если на вашем сайте установлена форма обратной связи без спам-контроля, то отсутствие адреса электронной почты никак не поможет защититься от спама, так как спам придет через форму связи. Для защиты от спама адрес электронной почты можно вставлять в виде картинки в шапку сайта (без наличия активной ссылки) или заменяя значок «собачки» (@) словом «собачка» в скобках при написании адреса почты (например: direktor[собачка]yarmarka-franshiz.ru).

Следует понимать, что не все пользователи интернета, заинтересованные в вашей франшизе, хотят пользоваться формой связи. Это может выглядеть странно, но таково реальное положение дел, и информацию об этом мы получили именно от самих франчайзеров. Есть определенная категория людей, которых можно считать педантичными, но из которых получают ответственные и порядочные франчайзи. Эти люди хотят сначала задать нужные вопросы, обдумать и проанализировать полученные ответы, а потом уже созваниваться лично и что-то обсуждать. Форма обратной связи, как правило, не располагает к длительному и регулярному общению и чаще всего не позволяет отследить последовательность и логическую линию этого общения, а потому не слишком удобна для пользователей. Форма обратной связи удобна для тех, кто желает, чтобы ему быстро перезвонил менеджер и сообщил всю интересующую информацию. Именно поэтому мы рекомендуем иметь в наличии на сайте и форму обратной связи, и адрес электронной почты, а также адреса мессенджеров и социальных сетей, если ваша компания зарегистрирована в них. Такой комплексный подход наиболее удачен для продвижения франшизы, т.к. подразумевает массу удобных возможностей для связи потенциального клиента с вами любым доступным способом.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.