

Jak udělat zákazníka šťastným (update)

Autor: Qark

Datum: 02. 05. 2005 14:48

URL: <http://www.qark.net/clanek/jak-udelat-zakaznika-stastnym>

Nabízím vám pár základních pravidel tvorby stránek za peníze, pro obyčejného zákazníka, která se mohou hodit. Možná se vám budou zdát směšná, hloupá nebo zbytečná, ale jsou založena na dlouhodobých zkušenostech.

- ** Chcete-li tvořit web na zakázku, dělejte JEN to, co zákazník chce.
- ** Nikdy nedělejte nic z vlastní iniciativy.
- ** Pokud vás napadne zlepšovák v průběhu práce, hned jej zapomeňte, nebo jej alespoň důkladně konzultujte se zákazníkem, než se do vylepšování pustíte.
- ** Nelíbí se vám velikost fontu, design, barvy nebo něco dalšího, co si navrhl zákazník? Zavřete oči a udělejte to podle něj.
- ** Chce-li zákazník Flash, má ho mít. Kašlete na přístupnost, kašlete na validitu. Zákazník to neocení, když tomu nerozumí.
- ** Říct zákazníkovi, že jste mu navíc přidali optimalizaci pro SEO je házení perel sviním.
- ** Chcete udělat kvalitní web podle vašich představ? Udělejte jej pro sebe, nebo zadarmo.
- ** S kvalitním webem se chlubíte vy, s nekvalitním se chlubí jen zákazník.
- ** Kdo platí, má pravdu, i když tvorbě webu nerozumí.
- ** Nejprve dělejte vizuální věci, potom programové.
- ** Zákazník rád vidí každodenní vývoj. Pokud programujete něco obsáhlého, tak každý den alespoň posuňte nějaké grafické prvky na stránce.
- ** Zákazník nevidí programový kód, je mu fuk, jak kvalitně je napsaný. Hlavně, že to dělá co chce on, jede to v IE a vejde se to na plochu jeho monitoru.
- ** Čím víc to bliká, skáče a mění se, tím je to lepší.
- ** Administrace, které vypadá jako Word má stoprocentní úspěch.
- ** Pokud dostanete podklady a texty s pravopisnými chybami, dejte je úplně stejně na web. Jakmile cokoliv upravíte, děláte to zadarmo a častokrát zbytečně. Poděkování se vám nedostane.

Musím se přiznat, že jsem hlupák, který se vlastních pravidel nedrží a vždy na to šeredně doplácí. Rád tvořím kvalitní stránky, které běžný zákazník (nejčastěji živnostník) ale nikdy neocení. Je mu to totiž jedno, protože kvalitu nepozná. Zajímá ho jednička cena. Pokud si má vybrat z několika návrhů, vybere se ten nejlacinější, i když je to ten nejhorší. Neuvědomuje si totiž, že jeho stránky budou vizitkou jeho firmy, a proto by měly pozitivně oslovit co nejvíce lidí.

Tvrdit takovému člověku, že váš návrh je založen na zkušenostech v oboru, je často k ničemu. Zákazník má svoji představu o věcech, kterým nerozumí a tu představu chce splnit. Když jsem jednomu takovému zákazníkovi vysvětloval jaká je výhoda SEO a SEM optimalizace (kterou by mimochodem dostal zdarma), tak mi řekl, že má na stránkách banner, a to mu stačí. Jak říkám, házení perel sviním. Když jsem dalšímu přidal modul s typografií pro formátování jeho obsáhlých textů, zeptal se mě jestli to umí opravovat pravopis. Na moji zápornou odpověď se zeptal: „Tak k čemu mi to bude?“ Po hodinovém vysvětlování mi řekl, že by byl raději, kdyby to umělo opravovat chyby, protože zbytek mu nevádí.

Chcete-li tvořit web pro takového obyčejného zákazníka, kašlete na všechna pravidla, zapomeňte na všechny dobré věci a udělejte vše co si přeje, i když je to naprostá kravina. Jedině tak bude zcela spokojený a šťastný.

Uvedená pravidla a obsah článku platí pro zákazníka, který hledí na každý halíř víc, než na kvalitu zpracování. Kvalita pro něj není podstatná, protože on ji nepozná, ani poznat nechce. Má svoji představu a té se chce držet. Naštěstí existují i zákazníci, kteří ví co chtějí, nechají si poradit a záleží jim na kvalitní prezentaci, přístupnosti, a optimální pozici ve vyhledávačích. Vědí totiž, že se jim investice do takového webu vyplatí. Pouze takový zákazník si zaslouží to nejlepší, protože to dokáže ocenit.