

自由网站设计师的基本技能

迈向成功的几个必要习惯

网站设计师常见的问题

产品的交付

自由网站设计师犯的严重错误

客户服务的重要性

创造性地处理行政事务性工作

像专业人士一样出击

自由职业者的财务管理

与客户及合作伙伴的沟通

如何分辨和对待不同类型的客户

如何改善设计师与客户的关系

如何与程序开发人员进行有效沟通

如何在软件开发方面引导客户

如何跟客户解释他们错了

有效地回复关于设计的批评

如何说服用户、老板或客户

客户问卷

服务客户——自由网站设计师的营销之道

近客户公司从而赢得客户

潜在客户变成客户

自由职业者的营销规矩和原则

该向客户展示多少设计思路

公司和报价

自由职业者的合同

网站设计报价指南

网站设计的性价比

THE
SMASHING
BOOK

众妙之门

自由网站设计师 成功之道

[德] Smashing Magazine 著
王兴 译

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



众妙之门

自由网站设计师 成功之道

[德] Smashing Magazine 著

王兴 译

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

众妙之门：自由网站设计师成功之道 / 德国
Smashing杂志著；王兴译. — 北京：人民邮电出版社，
2013. 6

ISBN 978-7-115-31352-2

I. ①众… II. ①德… ②王… III. ①网站—设计
IV. ①TP393.092

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第053656号

版权声明

Successful Freelancing for Web Designers

Copyright © 2012 by Smashing Media GmbH

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, by photocopying, recording or otherwise, without the prior permission in writing from Smashing Media GmbH.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by POSTS & TELECOMMUNICATIONS PRESS Copyright ©2013.

本书中文简体版由德国 Smashing Media 公司授权人民邮电出版社独家出版。未经出版者书面许可，不得以任何方式复制或抄袭本书内容。版权所有，侵权必究。

-
- ◆ 著 [德]Smashing Magazine
 - 译 王 兴
 - 责任编辑 赵 轩
 - 责任印制 王 玮
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本：880 × 1230 1/32
印张：5.5
字数：173 千字 2013 年 6 月第 1 版
印数：1-3 000 册 2013 年 6 月北京第 1 次印刷
- 著作权合同登记号 图字：01-2012-7227 号
-

定价：35.00 元

读者服务热线：(010)67132692 印装质量热线：(010)67129223

反盗版热线：(010)67171154

内容提要

本书出自世界知名 Web 设计网站 Smashing Magazine，其内容是全球顶级设计师的精华总结。全书共 4 章：第 1 章介绍了作为一名自由网站设计师需要具备的基本技能，读者可以从中找到自己还欠缺的能力；第 2 章讲述了应该如何与客户及合作伙伴进行有效地沟通，以便达到共赢；第 3 章展现了自由网站设计师的营销策略——说服客户，完成任务；第 4 章涉及谈合同与报价的技巧，这是自由设计师最为关心，也是最不擅长的，读者可以直观高效地了解如何与甲方谈酬劳。

本书最大的价值在于其结合大量的实例，生动而详细地阐述了作为一名自由网站设计师需要了解的知识和技巧，帮助设计师提升自身水平，迈向成功。相信广大读者读完这本书之后，一定会有一种相见恨晚的感觉。

目录

第 1 章 自由网站设计师的基本技能	1
1.1 迈向成功的几个必要习惯	2
1.2 网站设计师常见的问题	11
1.3 产品的交付	20
1.4 自由网站设计师犯的严重错误	24
1.5 客户服务的重要性	30
1.6 创造性地处理行政事务性工作	36
1.7 像专业人士一样出击	43
1.8 自由职业者的财务管理	59
第 2 章 与客户及合作伙伴的沟通	67
2.1 如何分辨和对待不同类型的客户	68
2.2 如何改善设计师与客户的关系	76
2.3 如何与程序开发人员进行有效沟通	82
2.4 如何在软件开发方面引导客户	87
2.5 如何跟客户解释他们错了	91
2.6 有效地回复关于设计的批评	100
2.7 如何说服用户、老板或客户	108
2.8 如何制作完美的客户问卷	114
第 3 章 说服客户——自由网站设计师的营销之道 ...	121
3.1 接近客户公司从而赢得客户	122

3.2 把潜在客户变成客户	128
3.3 自由职业者的营销规矩和原则	137
3.4 应该向客户展示多少设计思路	142
第 4 章 合同和报价	149
4.1 自由职业者的合同	150
4.2 网站设计报价指南	155
4.3 网站设计的性价比	163

自由网站设计师
的基本技能

第 1 章

1.1 迈向成功的几个必要习惯



几乎任何人都可以毫无阻碍地成为一名自由职业者。在一个高度竞争并且大多数情况下已经饱和的市场中，所要做的，是管理好自己作为自由网站设计师的良好声誉，并确保它一直提升。即便还不是业内最好的设计师，通过自己的努力而获得良好的声誉并非不可能的事情，也有可能轻易地就失去这些声誉。在本节中，将讨论 15 个对于自由网站设计师来说至关重要的习惯，这些习惯可以帮助自由职业从业人员有效地保护和增加声誉。同时也将讨论如何让自由职业生涯切实地为自己带来收益。

1.1.1 营销和人际关系

1. 演示的习惯

应该将所设计的网站作为营销策略的中心。人们正是通过它看到你是谁，你在做什么，你是否知道你在说些什么，你都做了哪些工作。它是你每天 24 小时、每周七天、全年无休的无声推销员，所以必须把它做好。幸运的是，网站所需要的就是直截了当，简单明了。

- 通过优秀的作品很好地描述你在网站设计中所担任的角色。
- 你的个人简历，介绍你是谁，你目前的状况及原因。
- 方便详细的联系方式。
- 需要不断进行更新、调整、增加的内容。



除此之外，可以在网站上任意发挥——当然也必须这么做。个性化是关键。Jason Santa Maria 在他的每个网页里都使用了全新的设计——虽然工作量非常大，但最后他终于脱颖而出。

2. 建立和维护人际关系网络的习惯

根据六度分离理论，通过不超过六个联系人，人与人之间都是互相认识的。因此需要确保在一度分离空间内的人（即所认识的人）确切地知道你在做什么，而且是非常明确地知道你在做什么。如果你是一名软件开发人员，你一定不希望别人说你是一个网站设计师，或者其他的什么。你当前的人际关系网络内的朋友、家人还有合伙人，都是免费的口碑营销员——所以现在就让他们开始谈论你的有多棒吧！

一旦完成了这一步，就需要进一步扩展和增强人际关系网络。到任何一个可能对你有用的社交网络平台，为自己注册一个账号吧！——LinkedIn、Facebook 和 Twitter（当然还有人人网、微博、开心网或者 QQ 群——译者注）。在这些平台上，加入那些真正属于你的圈子。在 LinkedIn 网站，可以加入一些基于本地和技术上的讨论组。可以在一些适当的帖子下发表评论，这样更多的人就能看到你在这个问题上自己独到的见解。

有很多的方法可以进行社交活动与人际联络，但最重要的是一个自由职业者不能害怕与人们交流、分享信息和保持联络。必须学会保持交流的习惯，让大家认识你。

3. 专长习惯

自由网站设计师应该具备的另外一个习惯，就是不仅要找自己的专长，更要创造自己的专长。在这里，专长指的是在整个工作领域中，特别擅长的那部分工作。例如，特别擅长设计高尔夫球场的网页，这就是一个很好的专长。

有一个准确的专长定位是非常有用的，原因很简单：在某个领域里面成为专家比成为一个多面手更加容易。而且向这一领域内的目标客户进行推销也会更加容易一些，因为他们很容易就能见到你以前作出的成就。作为在某一领域内的专家，可以因为你在这一领域内丰富的知

识经验而提出更高的价格。形成这一习惯的关键是，你需要前瞻性地设定好自己的专长。找到有利可图的领域，专注于这一领域，并建立自己的专长优势。

4. 定价习惯

如何为自己的项目定价将会决定你是否能够赢得某项工作。定价必须随时都是透明的，并且事先得到客户的认同。后来出现的隐藏的成本往往会让事情变糟。客户在付款的时候，需要确切知道他们需要支付的数额，以及他们支付的款项分别是什么。因此在一开始就让这些明确起来。

定价习惯的第二部分——保护自己。我们很容易因为过于专注获得某个项目而忘记一些简单的规则。如果这次的客户是你以前没有合作过的，可以在开始任何工作之前向他要一部分的预付金。在早期合作的时候，你并不知道他们最终是否会支付报酬！为了降低坏账率，要么只为你信任的客户工作，要么事先收取一定报酬。

定价习惯的第三部分——灵活。要保证找到让这单生意达到一个双赢结果的方法，就必须做到以下几点。

- 月结支付（保证在项目过程中有规律的现金流）。
- 在项目进行到某一节点的时候要求付款（例如，项目演示阶段）。
- 完成时再付余款（基于现金流的原因最好避免这种情况）。
- 可能的交换服务。

5. 客户发展习惯

有人宣称开发一个新的客户需要耗费的资源是发展一个现有的客户的7倍。因此发展客户的习惯就是主动地仔细观察现有的客户，找到新的合作项目发展点的习惯。

一个实用的方法就是对照检索。在一张 Excel 表格上横向列出所有的服务项目，然后把客户名单列在左侧第一列中。在你已经为某个客户提供了项目服务的每一栏中做上标记，例如输入“X”。而没有输入“X”的地方就是你潜在的发展机会，在开始花费大量精力寻找新客户之前，应该充分开发这些老客户留给你的机会。

1.1.2 业务和时间

1. 时间管理习惯

缺乏良好的时间管理习惯会让你在某个特定的时间需要完成过多的工作，最终导致：

- 错过时间期限，使客户失望。
- 完成的作品草率或不够精细。
- 因为需要完成每件工作的压力使自己过度紧张。

解决这些问题的关键是建立一个有效的计划机制。首先估计某一项工作大概会占用多少时间，然后在预估时间基础加一个缓冲时间。这样做的目的是保证当这项工作占用的时间超过预期的时候，不会占用其他项目的时间。设定一个 50% 的缓冲时间是最理想的。这可能听起来比较多，但如果设定为 25%，当客户提出其他的修改意见的时候，就知道 50% 的缓冲时间是多么重要了。当完成一个完整的时间配置方案的时候，将它记入你的工作日志当中。现在要说的是最重要的部分：在任何时候，都不要对工作时间安排进行变动、缩短或进行任何的更改。如果有一些紧急的事务需要处理，而处理这些事务会干扰预定时间表的执行，那么需要保证在其他的时间内对时间表进行重新安排。

一些简单的日程管理应用程序，如 Google calendar（谷歌日历）或 Outlook 可以帮助你安排时间，快乐轻松地享受自由职业生涯。如果一直为了不知时间为何匆匆流逝而困扰，并且准备认真地对待改进时间管理的问题，类似

www.rescuretime.com 这样的网站能够切实地对你提供帮助。

2. 灵活的习惯

养成做事灵活、反应及时、高效的习惯，将有助于处理一些突发的状况，例如客户突然联系你，让你帮助他处理一些紧急的事务。事先留出一些时间处理类似的紧急状况可以让你获得处事灵活的美誉。

如果没有什么特殊情况出现，而这些事先预留的时间也没有被占用，该怎么办？如果这样，可能提前完成了其他项目，还有时间可以为设计加入一些特别的元素。如果某个紧急的项目占据了整天的时间，该怎么办？没问题，已经事先预计这些事情可能会发生，并为它们留出了足够的时间，那么就可以很好地完成所有任务，而不会让客户失望。

当然不可能预见所有的突发事件，但是在一定程度上的灵活性，可以让客户对你的工作感到满意，并相应地降低因为时间限制给你带来的压力。

3. 诚信的习惯

如果你让客户失望，工作室就不会再雇佣你了，那么你再次获得同样工作的机会就会降低到零。因此，不要同一时间内接受太多的工作，而是在能力范围内作出允诺。我们都需要在新项目中充分发挥自己的能力，同时学到新的技术和实践技能——但现在我们说的不是这些。我们要说的是，我们承诺在一段特定的时间里完成一项任务，而事实上，你对这件事是否可行一无所知。无论如何，人们会欣赏你的诚实。因此你最好如实告知他们你是否能够胜任这项任务，而不是冒险接受最后却让客户失望，如果那样你的下场会很悲观。那么要怎么样才能增长自己的技能并且为客户提供帮助呢？需要诚实，并且采取一些小策略。

- “我认为这个项目不太适合我，我在这个方面没有太多经验。”
- “我可以在项目的这个部分帮到您，但是我认识另外一个自由职业设计师，

他可以帮你完成这个项目。如果我帮您管理这个项目，然后把其他的工作外包，您觉得怎么样？”

- “在我确定项目所需的时间之前，我需要更多的信息。如果您不介意的话，我需要先花点时间研究一下，再告诉您确切的时间。”

4. 超额交货的习惯

不要提前交货。听起来很奇怪，是吗？其实不然，如果提前交货，客户有可能认为你要价太高，就可能会想要回部分支付的报酬。因为这是一个很坏的先例，客户有可能期望未来的工作也可以提前交割。相反，利用这些多余的时间专注于一些可以让你一鸣惊人的元素——更多地润色作品，添加更多的创意，这些都将给你带来良好的声誉，让你的业务得到提升。对于一个设计师来说，这可能就意味着需要花时间在绘图上增加几笔细致的勾勒和光影的处理；对于一个软件开发工程师来说，就意味着需要更多的时间来完成一个绝佳的 JavaScript 编程，以替换你原先设置的平淡无奇的网站功能。

“超额交货”将为你赢来一个稳固的声誉，而提前交货却可能给你带来麻烦。

5. 获取商业建议的习惯

虽然作为一个自由职业者，对你所作的工作非常熟练，但不要以为你可以自己处理来往账目、记账、填写税务申报单、开发票或者写商业建议书。

应该定期寻求相关专业人士的建议和帮助，以保证业务能够顺利开展。这也包括那些拥有自己的生意，对这些事务的来龙去脉比你更了解的人。可以跟他们聊天，尽量从他们的经验和教训里面学到东西。

1.1.3 特定的业务领域

什么可以帮助你顺利开展业务，而哪些领域是你需要特别关注的？在这个部

分，我们将讨论一些卓有声誉的应用程序，他们可以帮助自由职业者更好地完成工作，使他们变得更加专业。

1. 收发邮件的习惯

电子邮件是有毒的。作为一个自由职业者，很容易成为一个通常称之为成天瞎忙的傻瓜。你可能花去一天中绝大部分的时间收发电子邮件，却没有完成任何工作。

相反，应该形成一个控制邮件的良好习惯，而不是让邮件来控制你。

这仅需要做到以下几点。

- 关掉所有邮件提醒，消息计数和其他可能会吸引你眼球的指示器。
- 更改电子邮件客户端的配置，延长执行“发送和接收”的时间间隔，也许将最短间隔调整至每小时 1 次。
- 每天拿出一整段的时间来处理所有的电子邮件，然后将其关闭，如果事情紧急，人们会给你打电话的。
- 运用“只处理一次，一次处理完”的哲学，充分阅读和处理每一封打开的邮件，而不是读一半，过一会又回过头来处理剩下的部分。

2. 项目管理习惯

有些客户会希望你配合他们的进程，而其他的客户可能不会对这个问题做强制要求。这时就需要一个非常清晰的处理程序来开展与客户的合作并开展新的项目。需要问新客户一些什么问题？在什么地方存储他们告知你的信息？如何明了离截止日期还有多久？把他们发给你的文件存储在什么地方？光靠邮件是没有办法处理好所有这些事情！很多东西可能会丢失，有的会被你抛诸脑后，或者干脆视而不见。你或许偏好纸板文件夹或活页笔记，或者任何你认为对你处理这些事务有用的东西——但记住，一定要使用专门的工具把这些记录好，并且坚持把它们纳入自己的工作系统之中。

有一些网络应用程序，例如 <http://basecamp.com/> 可以帮你很好地处理这些事务。



3. 研发习惯

听起来像是一件大公司要做的事情，但事实上，研发对于想要经营好自己的自由职业生涯的你来说同样是必不可少的。对于所服务的客户来说，你所提供的服务效率必须是遥遥领先的，至少是最有效率者之一。所以养成花时间进行研发的习惯。发展现有的技能同时学习新的技能。以前从来没有设计过广告牌？这就是需要开发的项目。

每个星期安排时间进行研发。设立一个博客清单，上面都是可以给你带来新的想法和思路的内容。收听一些能提供信息的播客。

4. 销售和客户关系管理习惯

如何分配时间和资源？如何知道现在需要的是寻找新的工作和客户，还是该专注于服务好现有的客户？应该知道在任何特定的时间内，你的工作流程是什么样子的，这一切如何实现，并且大约有什么样的价值。

