

BLUE HARBOR EDITIONS

CLIENT OFFBOARDING & REFERRAL SYSTEM

Il sistema internazionale per chiudere i progetti, ottenere feedback autentico e generare referral



CHIUDI BENE. CONSEGNA TUTTO. RESTA RACCOMANDABILE.

Un sistema operativo per freelance, studi e piccole agenzie. Non consulenza legale o marketing.



Come usare questo sistema

POSIZIONAMENTO

Questo prodotto usa un processo internazionale e richiede una configurazione locale. Non presume che privacy, messaggi commerciali, recensioni, testimonial, incentivi, conservazione dati o termini contrattuali funzionino allo stesso modo in ogni Paese.

Il metodo C.L.O.S.E.

Fase	Significato	Risultato
C	Conferma completamento e criteri	Chiusura difendibile
L	Logga consegne, accessi e decisioni	Archivio pulito
O	Ottieni feedback onesto	Miglioramento reale
S	Sostieni il rapporto con permesso	Contatto rispettoso
E	Earn referral pertinenti	Crescita credibile

Limiti essenziali

- Non sostituisce consulenza legale, fiscale, privacy, contrattuale o di marketing.
- Non garantisce recensioni, referral, conversioni, reputazione, incassi o assenza di controversie.
- Non autorizza recensioni false, testimonial manipolati, incentivi occulti, contatti senza permesso o spam.
- Accordo, piattaforma, Paese, tipo di cliente e canale devono essere verificati localmente.

Quick Start - 90 minuti

- 1 Apri il workbook e compila SETUP e PROFILO LOCALE.
- 2 Inserisci cliente, progetto, accordo, owner e date chiave.
- 3 Crea Definition of Done e registro deliverable.
- 4 Esegui il Completion Gate e assegna i punti aperti.
- 5 Costruisci Handover Index e mappa accessi.
- 6 Definisci supporto, retention e cancellazioni.
- 7 Prepara survey, review request e testimonial consent separati.
- 8 Definisci profilo referral e regola di introduzione con consenso.

PRIMA REGOLA

Prima chiudi il valore promesso. Solo dopo chiedi feedback, recensione o referral.

Sommario operativo

Come usare questo sistema	2
Quick Start - 90 minuti	3
Sommario operativo	4
Architettura dell'archivio	7
Dalla consegna al referral	8
1. Definire cosa significa davvero «finito»	9
2. Preparare l'audit di chiusura	10
3. Costruire il pacchetto di handover	11
4. Chiudere accessi, credenziali e dati	12
5. Eseguire la riunione finale	13
6. Ottenere feedback utilizzabile	14
7. Chiedere una recensione autentica	15
8. Trasformare feedback in testimonial con permesso	16
9. Valutare la readiness per il referral	17
10. Gestire l'introduzione a tre	18
11. Ringraziare senza creare un conflitto	19
12. Costruire un rapporto post-progetto con consenso	20
13. Gestire silenzio, ritardi e punti aperti	21
14. Misurare e migliorare il sistema	22
Otto situazioni realistiche	23
Scenario 01	24
Scenario 02	25
Scenario 03	26
Scenario 04	27
Scenario 05	28
Scenario 06	29
Scenario 07	30
Scenario 08	31
Moduli pronti da compilare	32
01 - Profilo locale e canali	33
02 - Scheda cliente e progetto	34
03 - Definition of Done	35
04 - Registro deliverable	36
05 - Matrice di accettazione	37
06 - Completion Gate	38
07 - Registro punti aperti	39

08 - Registro eccezioni	40
09 - Close-out Audit	41
10 - Handover Index	42
11 - Ricevuta di consegna	43
12 - Registro licenze e terze parti	44
13 - Registro accessi	45
14 - Piano credenziali	46
15 - Data Retention Map	47
16 - Deletion Log	48
17 - Chiusura economica	49
18 - Registro fatture finali	50
19 - Confini supporto e garanzia	51
20 - Agenda riunione finale	52
21 - Verbale finale	53
22 - Survey di soddisfazione	54
23 - Registro feedback	55
24 - Improvement Log	56
25 - Decisione richiesta recensione	57
26 - Review Request Log	58
27 - Consenso testimonial	59
28 - Fact Check testimonial	60
29 - Registro asset testimonial	61
30 - Referral Readiness Scorecard	62
31 - Profilo referral ideale	63
32 - Registro richieste referral	64
33 - Consenso introduzione	65
34 - Referral Lead Register	66
35 - Nurture e preferenze	67
36 - Dashboard e audit trimestrale	68
Comunicazioni pronte da adattare	69
COMPLETAMENTO E ACCETTAZIONE	70
HANDOVER E ACCESSI	72
FATTURE E CHIUSURA ECONOMICA	74
SUPPORTO E CONFINI	76
FEEDBACK	78
RECENSIONI	80
TESTIMONIAL	82
RICHIESTE REFERRAL	84

INTRODUZIONI	86
RINGRAZIAMENTI	88
RIATTIVAZIONE E NURTURE	90
CHIUSURE DIFFICILI	92
Mettere il sistema in funzione	95
SETTIMANA 1 - BASELINE	96
SETTIMANA 2 - HANDOVER	97
SETTIMANA 3 - FEEDBACK	98
SETTIMANA 4 - REFERRAL	99
Controllo internazionale delle versioni	100
Fonti ufficiali multi-paese	101
Registro fonti locali	102

Architettura dell'archivio

Cartella	Contenuto	Regola
00_CONTROL	dashboard, profilo locale, review	versione corrente
01_CONTRACT	accordo, scope, change request	accesso ristretto
02_DELIVERABLES	finali, sorgenti, prove	versioni datate
03_HANDOVER	indice, istruzioni, ricevute	pacchetto definitivo
04_ACCESS_DATA	account, ruoli, retention	mai password in chiaro
05_FINANCE	fatture, pagamenti, saldo	riconciliazione
06_FEEDBACK	survey, problemi, miglioramenti	separato dal marketing
07_REVIEWS_REFERRALS	consensi, richieste, lead	permesso e disclosure

NOMI FILE	YYYY-MM-DD_CLIENT_PROJECT_CATEGORY_DESCRIPTION_v01.ext. Evita dati sensibili e password nel nome del file.
------------------	--

PARTE I | PLAYBOOK

Dalla consegna al referral

Quattordici procedure internazionali per chiudere con prove, consenso e rispetto.

