

После получения положительного ответа: 12 вопросов, которые можно задать донору после получения положительного ответа

Февраль 2012

Адаптированная статья из журнала «Грассрутс Фандрайзинг Джорнал» ([Grassroots Fundraising Journal](#))

Когда мне помыть Вашу машину?

Планируете усыновить взрослого?

Можно мне еще кусочек творожного пудинга?

Но если серьезно, господа...

Как фандрайзер, Вы вероятно сосредоточиваете внимание на «просьбе»: как наиболее убедительно и ее оформить, чтобы вдохновить донора на благотворительную деятельность. Вне всякого сомнения, грамотно составленная просьба – это ключ к успеху по части фандрайзинга, но что затем? Услышав фразу: «Да, я готов помочь», как Вы на это ответите?

Проявите энтузиазм и благодарность. Выразите искреннюю признательность. Обсудите, сколь существенную помощь Вам оказывают. Затем наступает время дополнительных вопросов.

Не все из приведенных ниже вопросов подходят для любой ситуации и любого донора. Выберите вопросы, которые в наибольшей степени соответствуют вашим потребностям и обстоятельствам.

1. **"Каким способом Вы хотели бы перечислить деньги?** Вы собираетесь выписать чек сейчас? Хотели бы Вы отправить заявление о дарении по электронной почте? Заинтересованы ли Вы в том, чтобы записаться на ежемесячную программу поддержки?"

Многие фандрайзеры приносят на встречу форму дарения и заполняют их совместно с донором. Вышеупомянутый вопрос наряду с некоторыми перечисленными ниже зачастую включают в эту форму.

2. **"Как бы Вы хотели, чтобы мы использовали этот дар?"** Проверьте протокол встречи и пересмотрите все предыдущие контакты с донором. Если вы уловили намерение донора ограничить дар рамками особой программы или кампании, то именно в этот момент следует выяснить и учесть его пожелания.
3. **"Каким образом совершенные Вами действия следует представить общественности?** Мы публикуем имена доноров в информационном бюллетене, годовом отчете и на нашем вебсайте. Мы с удовольствием включим Ваше имя с целью публично выразить благодарность... Ваш вклад будет вдохновлять других доноров. Можно ли нам обнародовать Ваше имя, или же Вы предпочитаете действовать анонимно?"
4. **"Хотели бы Вы почтить чьи-то еще заслуги?** Мы можем включить их имена, Ваше имя или оба." При подготовке формы дарения, оставьте место для этой информации.
5. **"Расскажите нам немного подробнее о том, почему Вы поддерживаете нашу работу.** Нам всегда интересно знать, что мотивирует доноров

совершать благотворительную деятельность; это помогает нам достигаться до сердца других потенциальных доноров".

6. **"Можно ли Вас попросить написать рекомендацию, которую мы могли бы использовать в нашем информационном бюллетене и других рекламных материалах?** Наши наиболее щедрые спонсоры – такие как Вы – являются нашими самыми верными сторонниками. Могли бы Вы составить пару строк, которыми мы поделимся с общественностью?"
7. **"Соблаговолите ли Вы присутствовать на Совете Директоров и обсудить причины, по которым Вы поддерживаете нашу работу?** Руководителям полезно знать мнение самих доноров – это еще раз напоминает нам о целях нашей деятельности и о том, почему так важно просить общество о содействии".
8. **"Каким образом Вы бы хотели получать отчет о проделанной работе, и с какой периодичностью?** Хотели бы Вы получать распечатанный информационный бюллетень, или Вы предпочитаете короткие электронные сообщения? Следует ли нам время от времени связываться по телефону? Зарегистрированы ли Вы в социальных сетях, таких как «Фейсбук» (Facebook)? Хотели бы Вы получать сводку последних новостей при личной встрече, и если так, то сколько раз в год?"
9. **"Когда я вернусь, чтобы предоставить Вам последние новости, пожелаете ли Вы присутствия членов семьи, которые таким образом узнают об оказываемой Вами поддержке?"** Если Вы подготавливаете почву для дальнейшей благотворительности, то это решающий шаг.
10. **"Можете ли Вы рекомендовать круг лиц, с которыми мы могли бы поговорить на предмет благотворительности?** Есть ли у Вас друзья или коллеги, которые хотели бы объединить усилия с Вами в оказании поддержки нашей работы? Соблаговолите ли Вы представить нас по телефону, электронной почте или лично, либо сопровождать нас в ходе первого визита?"
11. **"Учитывая Вашу приверженность, как Вы смотрите на перспективу участия в волонтерском проекте, нацеленном на сбор денежных средств?** Например, прийти на встречу с моими потенциальными донорами и рассказать о том, почему Вы стали нам помогать?"
12. **"С какой периодичностью Вы совершаете благотворительные взносы?** Как правило, раз в год? Два раза в год? В случае крайней нужды, можем ли мы к Вам вновь обратиться? Какой график в наибольшей степени подходит Вам?"

Соберите всю эту информацию и незамедлительно включите ее в базу данных или другую систему регистрации сведений о донорах. Поздравляем! Вы только что составили «карту пути к сердцу донора» и знаете, как учесть его личные пожелания. Если Вы сумеете ею правильно воспользоваться, можете ожидать очередных (и еще более крупных) даров в дальнейшем.

Энди Робинсон и Гарви МакКиннон (Andy Robinson and Harvey McKinnon)
© 2010, 2012, Энди Робинсон и Гарви МакКиннон (Andy Robinson and Harvey
McKinnon). Адаптированная статья из журнала «Грасссрутс Фандрайзинг
Джорнал» (*Grassroots Fundraising Journal*) изд. 29, № 5 (сентябрь-октябрь 2010);
адаптировано с разрешения.

Гарви МакКиннон (Harvey McKinnon) (www.harveymckinnon.com) и *Энди Робинсон*
(Andy Robinson) (www.andyrobinsononline.com) являются консультантами из
Ванкувера (провинция Британская Колумбия, Канада) и Плейнфилда (штат
Вермонт, США) соответственно. Последняя книга, выпущенная Гарви
МакКинноном называется «11 вопросов, которые задает каждый донор» (11
Questions Every Donor Asks); а наиболее новая книга Энди Робинсона – «Как
получить вклад от 500 до 5000 долларов от практически кого угодно» (*How to
Raise \$500 to \$5000 From Almost Anyone*), обе книги выпущены издательством
«Эмерсон энд Черч» (*Emerson & Church*). МакКиннон знает больше шуток;
Робинсон приправляет текст примерами.