

Изменение системы ценностей и мотивации агента в отрасли

Разбор причин и способы решения, особенности санкций для сотрудников АН



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

ПОЧЕМУ
МЫ
РЕШИЛИ,
ЧТО ЭТО
ПРОБЛЕМА



ПРИЧИНЫ:



Внешние экономические факторы:

падение рынка
кризис



Трудности отрасли



Проблемы конкретной компании (АН)

WHY ?



Все эти факторы
взаимосвязаны



РАССМАТРИВАЕМЫЕ ПЕРИОДЫ:



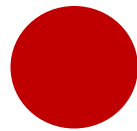
2012 -
2014



2015 -
2017



2018 -
2019...



Потоковый рынок

Переход от потокового
к конкурентному рынку

Реальный рынок с учетом
современной действительности



КАК БЫЛО РАНЬШЕ



Рынок потоковый



Высокая активность спроса



**Минимально ощутимая
наступательная политика основных игроков**

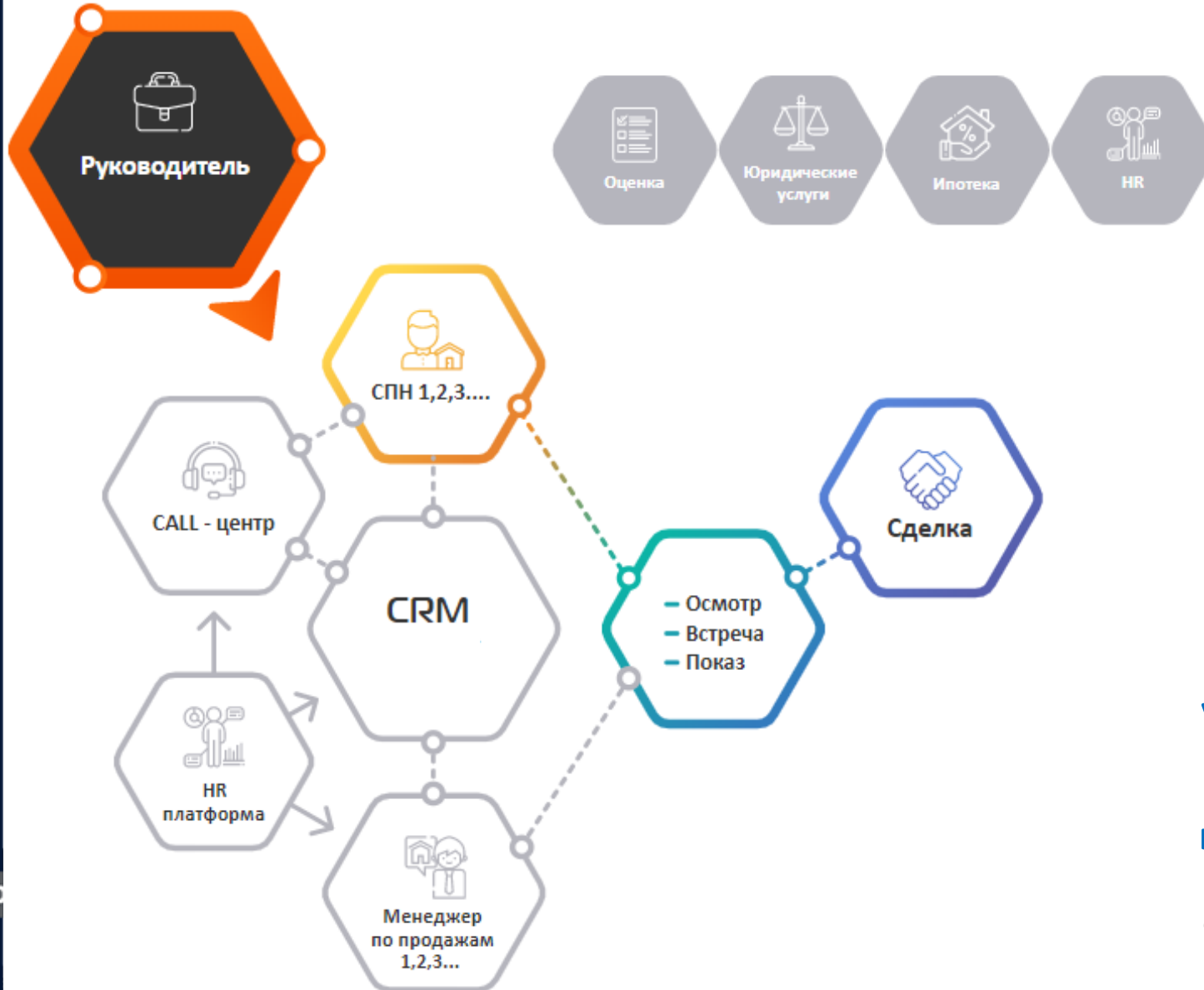
(Marketplace, банки, застройщики, Росреестр)



КАКИЕ ЦЕННОСТИ БЫЛИ У АГЕНТА В КОМПАНИИ ТОГО ВРЕМЕНИ

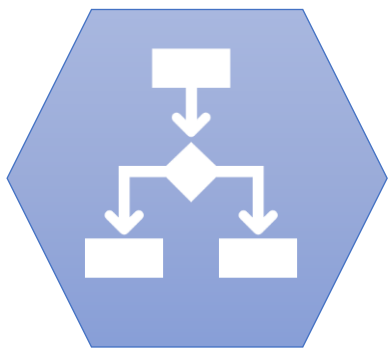


ТИПИЧНЫЕ ПРИЗНАКИ ТИПИЧНОГО АН С ЧИСЛЕННОСТЬЮ 3-10 ЧЕЛОВЕК

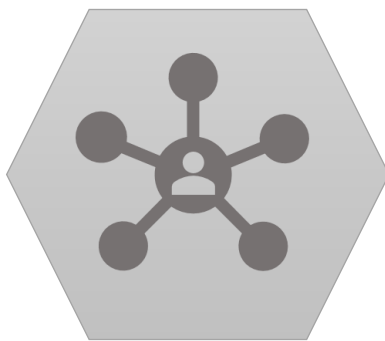


**Выход на
устойчивый
доход в течение
3 месяцев**

**ПРИ ТАКОЙ МОДЕЛИ
ДЛЯ УСПЕШНОЙ РАБОТЫ АН
НЕ ТРЕБОВАЛИСЬ:**



**Технические
сервисы**



**Расширенная
инфраструктура**



**Инновационные
подходы**



ЧТО ПОМЕНЯЛОСЬ



Спрос упал



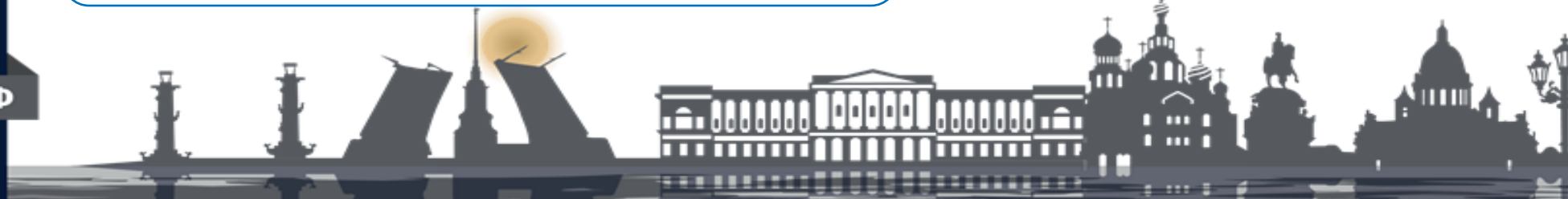
Предложение выросло



Присутствие отраслевых
игроков стало более заметно



АН теряет долю рынка



ЧТО ПРОИСХОДИТ С АГЕНТОМ ВНУТРИ КОМПАНИИ

ЕМУ УЖЕ



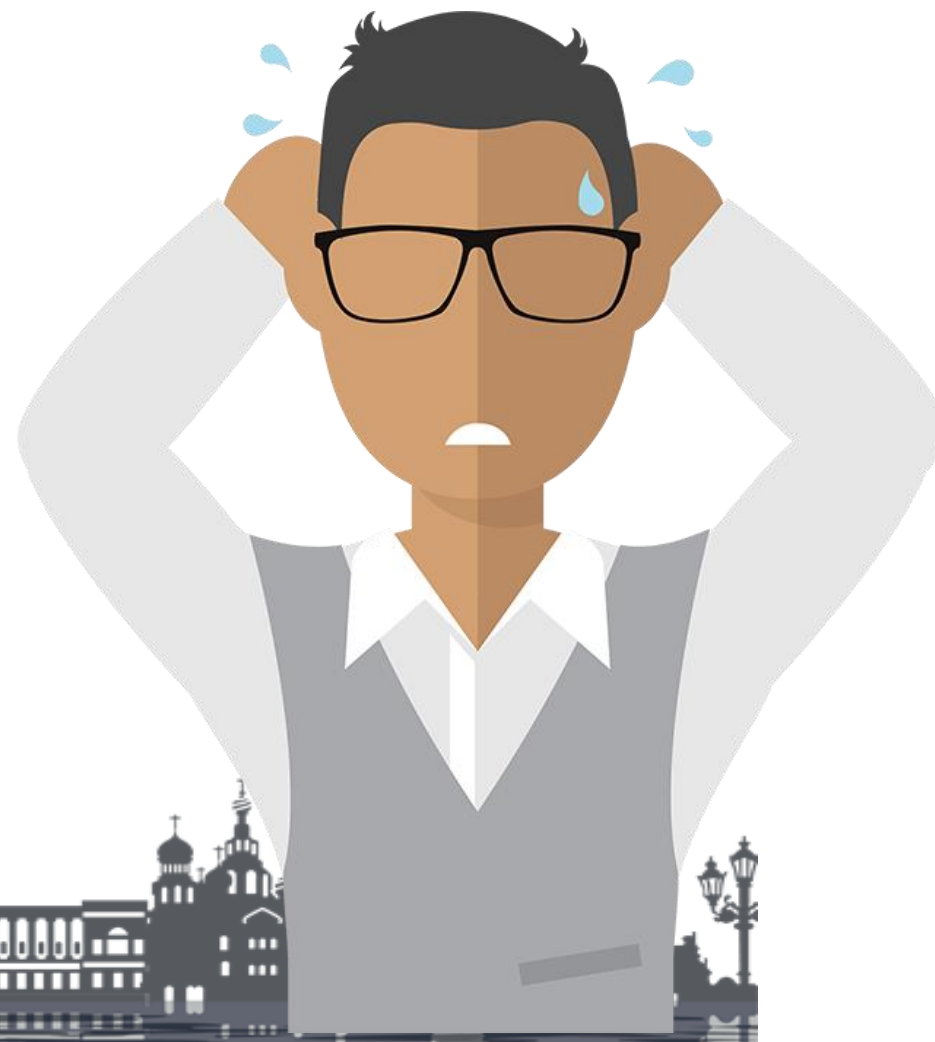
Не достаточно собственной компетенции без мощной тех. поддержки компании

Труднее работать

Уменьшается количество сделок



АГЕНТ НЕ АССОЦИИРУЕТ ЭТО С СОБОЙ, У НЕГО ВОЗНИКАЕТ ВСЕ БОЛЬШЕ ВОПРОСОВ И ВЫЗОВОВ КОМПАНИИ



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



КОМПАНИЯ



Теряет
сотрудников



Проблемы
с привлечением
НОВЫХ
сотрудников на
сдельную оплату

Выход на нужную
производительность
увеличивается с 3 мес.
до 6 мес. - 1 года



ДВА ПУТИ РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ

1.

НЕ ПРИЗНАВАТЬ



ПРОБЛЕМУ

2.

ВСТАТЬ
НА СЛОЖНЫЙ
И ДОРОГОЙ



ПУТЬ РАЗВИТИЯ

АГЕНТ

→ ПОИСК НОВОГО АН

АН

→ ПОИСК НОВОГО СОТРУДНИКА,

ИЛИ



ЧТО ПРОИСХОДИТ С АГЕНТОМ

1. Сменив 2-3 места работы он понимает, что хуже стало **ВЕЗДЕ...**



2. **Выгорание** агентского состава сократилось с 3 лет до 1 года!



БЕЗАПЕЛЛЯЦИОННЫЕ ВЫВОДЫ:

Привлечь сотрудника,
который готов работать **без оплаты**
до 6 месяцев - становится **подвигом HR отдела!**



А **руководитель**, посчитав издержки, связанные с привлечением 1 сотрудника и сроком его "выгорания", приходит к **плачевным выводам...**



**ПРОДОЛЖАТЬ РАБОТАТЬ НЕ
МЕНЯЯ НИЧЕГО - НЕВОЗМОЖНО!**



**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**7-11
ОКТАБРЯ**

СПБКОНГРЕСС.РФ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

ЧТО ИЩЕТ АГЕНТ?



**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**7-11
ОКТАБРЯ**

СПБКОНГРЕСС.РФ

АГЕНТУ выгоден работодатель, который
создает условия для его устойчивого дохода,
т.е. трафик клиентских запросов



ВСЕ ЧАЩЕ МЫ СЛЫШИМ ОБОСНОВАНИЕ, ЧТО
НУЖНО БОЛЬШЕ КЛИЕНТСКИХ ЗАПРОСОВ

Агент



Высокие
настройки
лидогенерации

Компании
предыдущего
уровня



АН

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



ИЗМЕНИЛСЯ ХАРАКТЕР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

БЫЛО



ПОТОКОВЫЙ

СТАЛО



ПЛАНОВЫЙ

Каждый клиент - "проект"

План продажи

Аналитика

Отчеты



Срок продажи недвижимости
увеличился в 2-3 раза

Срок принятия решения
о покупке увеличился в 3 раза



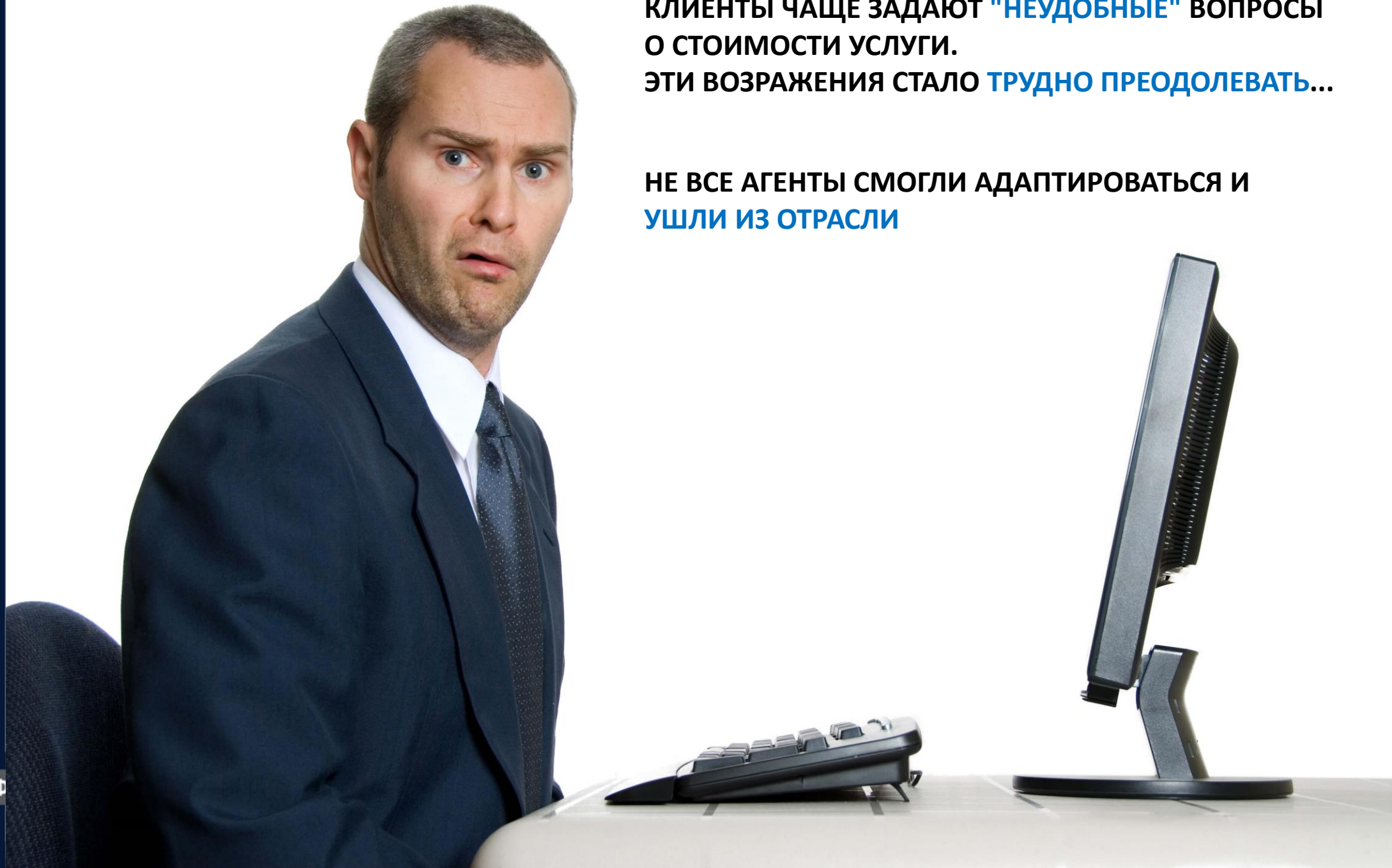
МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

КЛИЕНТЫ ЧАЩЕ ЗАДАЮТ "НЕУДОБНЫЕ" ВОПРОСЫ
О СТОИМОСТИ УСЛУГИ.
ЭТИ ВОЗРАЖЕНИЯ СТАЛО ТРУДНО ПРЕОДОЛЕВАТЬ...

НЕ ВСЕ АГЕНТЫ СМОГЛИ АДАПТИРОВАТЬСЯ И
УШЛИ ИЗ ОТРАСЛИ



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



ПРИЧИНЫ МЫ
РАЗОБРАЛИ

а теперь...

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ



ОСНОВНАЯ ТЕНДЕНЦИЯ СОВРЕМЕННОГО РЫНКА: ПРОФИЛЬ АГЕНТА НОВОЙ ФОРМАЦИИ

Переход от профиля агента **«всё могу»** к профилю агента **«исполнитель»**
при соблюдении четкой организационной структуры предприятия



- Юридический отдел
- Отдел ипотеки
- Отдел оценки недвижимости
- Офис-группа
- Отдел по работе с персоналом
- Руководитель отдела продаж
- Административно-управленческий отдел
- Отдел маркетинга





МЕНЕДЖЕР ОТДЕЛА ПРОДАЖ

- Диагностика статуса
- Заведение клиента
- Ответственный за коммуникацию СПН и клиента

СПН... 1,2,3 = Переговорщик



Квалифицированный
осмотр



Показ



Встреча

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- ДОУ
- Соглашение о рекламе
- Задатки/авансы
- Комментарий входящего звонка
- Комментарий объекта

КОМПАНИЯ НОВОГО УРОВНЯ РАЗГРАНИЧИВАЕТ ФУНКЦИОНАЛ СОТРУДНИКОВ

В РАБОТУ
по неопределенному
статусу

ПЛЮСЫ ТАКОЙ МОДЕЛИ:

- 😊 Легкость адаптации сотрудника
- 😊 Лояльные требования к соискателю
- 😊 Быстрота ввода сотрудника в рабочий процесс
- 😊 Нагрузка квалифицированного результата на производительность компании



МЕНЯЮТСЯ ФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТОМ



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



ВОПРОСЫ ПОКУПАТЕЛЮ ПРИ ВХОДЯЩЕМ ЗВОНКЕ

Постановочные вопросы:

1. Да, квартира продается. Все, что у нас размещено на ресурсах, конечно продается!!! Готовы купить?
2. В этом районе продается еще порядкаобъектов. ИЛИ У нас есть еще 10 предложений по этому районуГотовы их все рассмотреть?
3. Кто принимает решение о покупке?
4. Что для вас главное при покупке?
5. По каким признакам вы бы приняли решение о покупке?
6. В какой период (срок) вы планируете принятие решение покупке?
7. Какой у Вас порядок расчета?
7. Цель покупки ?

Вопросы по сотрудничеству:

1. Вы что-то уже смотрели?
2. Что понравились и почему не приняли решение о покупке?
3. Вас кто-то сопровождает, есть ли у вас представитель?
4. На каких условиях вы готовы сотрудничать с нами?

Не обсуждаем квартиру, этаж, состояние!!!!

Всей необходимой информацией обладает Руководитель!!!!

У нас квартира есть, Какая у Вас ситуация?



ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК ОТ КЛИЕНТА ПОКУПАТЕЛЯ "СКОЛЬКО СТОЯТ УСЛУГИ?"

	ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
Приветствие	«Федеральный Оператор недвижимости», свое ИМЯ... Здравствуйте...!!!(говорим с улыбкой, клиент не видит, но чувствует)	Здравствуйте, Скажите пожалуйста, а сколько будут стоить ваши услуги по продаже/покупке квартиры.
	Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?	Имя....
	Уточните, пожалуйста, из какого города звоните? (по ситуации)	Из Орла Из Воронежа Из Краснодара Из Москвы Из СПб
	Имя ...Мы оказываем большой спектр услуг, и цена каждой из них прописана в прейскуранте. Наши комиссионные вознаграждения оплачиваются ВСЕГДА по факту сделки, за результат. Стоимость комиссии зависит от того какие услуги вам необходимы и будут оказаны в рамках договорных взаимоотношений. Вы можете подойти к нам в офис и получить БЕСПЛАТНУЮ консультацию и понять какой объем услуг вам необходим..	
	Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Сегодня.. Во второй в 15:00..
	Хорошо... записываю Вас сегодня на 15:00. Будем ждать Вас! Наш офис находится по адресу.....	г. Орел, ул. Красноармейская, д.1, цокольный этаж. До свидания
	Заявка отправляется на Руководителя офиса со статусом «Встреча в офисе»	

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

	СОТРУДНИК CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
		А договор обязательно с вами надо заключать?
	Вам же нужен результат!!! А гарантией результата является договор.	Ну все же.... сколько примерно будет стоить ваша услуга?
Если продажа	По прайсу нашей компании размер комиссии составляет 22 тыс +3% от стоимости продаваемого объекта. (Орел)	А что так дорого?
Если покупка	По прайсу нашей компании размер комиссия составляет 15 тыс +2% от стоимости приобретаемого объекта. (Орел)	А что так дорого?
	Наши комиссионные обусловлены тем, что клиенты, пользующиеся услугами компании, экономят силы, время и деньги, получая профессиональные риэлторские и юридические консультации на протяжении всей сделки. Мы гарантируем порядочность, надежность и безопасность, и вы можете спокойно заниматься своими делами, зная, что решением ваших задач занимаются профессионалы.	
	Вы можете подойти к нам в офис и получить БЕСПЛАТНУЮ консультацию и понять какой объем услуг вам необходим.. Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Сегодня.. Во второй в 15:00..
	Хорошо... записываю Вас сегодня на 15:00. Будем ждать Вас! Наш офис находится по адресу..... Всего доброго до свидания!	г. Орел, ул. Красноармейская, д.1, цокольный этаж. До свидания
	Цель любого звонка – продажа встречи в офисе с клиентом!	

ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК ОТ КЛИЕНТА-ПОКУПАТЕЛЯ ПО НОВОСТРОЮ

	СОТРУДНИК CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
Приветствие	«Федеральный Оператор недвижимости», свое ИМЯ... Здравствуйте...!!!(говорим с улыбкой, клиент не видит, но чувствует)	Здравствуйте, меня интересует квартира в новостойке. Вы продаете?
	Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?	Имя...
	Имя.... Вы из агентства?...	Нет
	Уточните, пожалуйста, из какого города звоните? Какой ЖК вас интересует Одну минуту.... Где увидели объявление? (по ситуации)	Из Воронежа ЖК Алые паруса На сайте вашем
1	Имя.... Объектов достаточно много. Вы можете подойти к нам в офис. Руководитель департамента новостроя проконсультируют вас по данному Жилomu Комплексу и не только. Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Сегодня.. Во второй в 15:00..
	Хорошо... записываю Вас сегодня на 15:00. Специалист будет Вас ждать с готовой информацией Наш офис находится по адресу..... Всего доброго до свидания!	Варианты адресов До свидания
2		Я пока просто собираю информацию..
	Я всё-таки предлагаю вам встретится у нас в офисе, для того что бы понять, насколько мы можем быть вам полезны. Это не займет много времени, зато вы узнаете массу полезной и важной информации. Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Сегодня.. Во второй в 15:00..
3		Меня нет в городе, могу я по телефону связаться с вашим специалистом?
	Да, конечно. Заявку передам специалисту, который занимается продажей этот комплекса, он с вами свяжется. Уточните номер... До свидания..	Хорошо.... 8-9... До свидания

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

СКРИПТ ДЛЯ "ОТДЕЛА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА"

Примечание: По итогам недели/месяца руководитель филиала (исполнительный директор) готовит информацию по статусам «Не приняли решение». Отдает заявку на Call-центр для исходящего прозвона с целью уточнения информации.

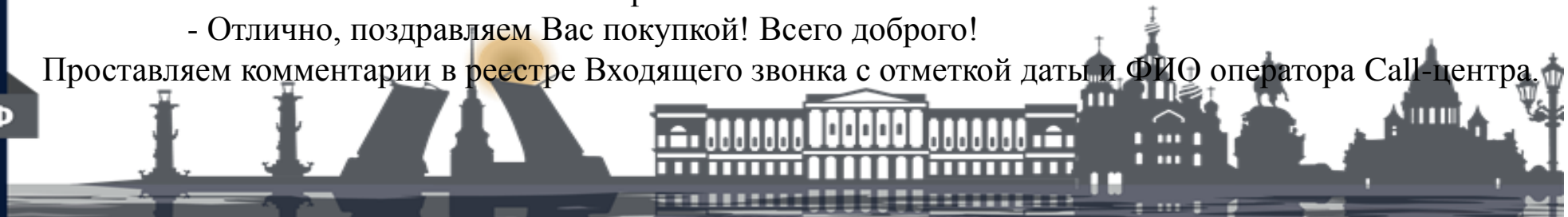
Цель: 1. Контроль работы ответственных сотрудников.
2. Продажа консультации (встречи). Выход на квалифицированные взаимоотношения Встречи/показы.

Скрипт

- Здравствуйте, ...имя...?
- Да...
- Меня зовутИмя..., компания ФОН. Вы обращались к нам по покупке квартиры.. Скажите, ..Имя...еще в поиске?/ запрос еще актуален?/ не купили еще?/
 - **Неактуально!/Уже купили!**
 - Уточните, с кем купили: самостоятельно или со специалистом?
 - **Сами купили.**
 - Поздравляем Вас с покупкой. Всего доброго, до свидания!
 - **Со специалистом! Помог нам!**
 - Довольны ли вы остались качеством обслуживания ? Имя..., напомним, с кем работали/как зовут специалиста, что бы мы объявили благодарность...?
 - Иванов Иван! Очень все понравилось!
 - Отлично, поздравляем Вас покупкой! Всего доброго!

Проставляем комментарии в реестре Входящего звонка с отметкой даты и ФИО оператора Call-центра.

7-11
ОКТАБРЯ



Актуально! Еще ищем! Не выбрали..

- Имя..., хотели уточнить, было бы вам интересно получить дополнительные предложения об объектах?

-Да... -НЕТ

- Имя..., подскажите, что до настоящего момента Вас остановило в принятии решения?/Почему еще не купили??

На что Вы обращаете внимание, что для Вас важно?? (цена, район...)-

Причины: 1. Не знают, что нужно

2. Ищут, того, чего нет

Полезность: 1. «Все, что Вы видите на открытых ресурсах – это половина всех объектов, которые продаются. Вы делаете выбор при ограниченном количестве предложений. На самом деле рынок намного шире и глубже. Многие объекты не доходят до экспозиции»

- Вы готовы, Имя.., более детально изучить рынок? Было бы интересно рассмотреть иные предложения?

Приходите обсудим, найдем, что Вам нужно.. Проконсультируем по условиям продажи объектов и т.д.

Вам удобно сегодня или завтра?....

2.« Да, такое бывает, такие варианты редко появляются, Мы можем мониторить эту информацию в таком контексте. Нам нужно только понимать, какие у нас взаимоотношения. Да есть прайс компании. Мы работаем в бюджете покупки!»

Приходите, если вам это интересно, обсудим все нюансы....



ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ ПО СОГЛАШЕНИЮ О РЕКЛАМЕ ДЛЯ СОБСТВЕННИКА

В обосновании эффективности публикации от нас закладывается следующий алгоритм:

Стандартизированный и качественный контент фото, описание, продающие формулировки.

Публикация на ключевых источниках региона.

Оценка конкурентного преимущества.

Своевременность продления публикации в случае необходимости.

Доступность информации для клиентской базы компании.

Обязательность приема и статистическая отчетность входящего трафика.

Качество приема входящего запроса.

Функциональные возможности по вопросам сложного типа. (Пример: своя квартира не продана, покупка с материнским капиталом, использование ипотеки, покупка в рассрочку, покупка без первоначального взноса, покупка через определенный период).

Гарантия исключения потери входящего трафика.

Отработка нецелевых запросов (АН, частные маклеры).

Исключение мошеннических вариантов.

Гарантия безопасности.

Проверка паспортных данных потенциальных покупателей – клиентов.

Отсутствие затрат на рекламу.

Гарантия результата (при условии заключения ДОУ).

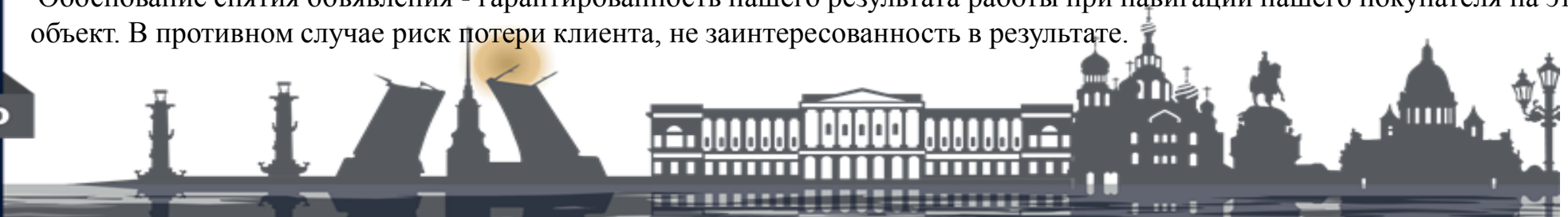
Бесплатная юридическая поддержка.

Приоритетность продажи.

Отчетность по всем параметрам поставленной задачи.

Аналитические справки в адрес собственника об аналогичных публикациях: цена, характеристики, спрос.

Обоснование снятия объявления - гарантированность нашего результата работы при навигации нашего покупателя на этот объект. В противном случае риск потери клиента, не заинтересованность в результате.



ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК ОТ КЛИЕНТА-ПОКУПАТЕЛЯ ПО РЕКЛАМЕ ОБЪЕКТА С ЛЮБОГО ИСТОЧНИКА

	ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
приветствие	«Федеральный Оператор недвижимости», свое ИМЯ... Здравствуйте...!!!(говорим с улыбкой, клиент не видит, но чувствует)	Здравствуйте, меня интересует квартира по адресу
	Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?	Имя...
	Имя.... Вы из агентства?...	Нет
Если из АН		Да, АН Город.
	<i>Продажей данной квартиры занимается специалист(оставляем ! здесь мы говорим, что специалист), он с вами свяжется в течении 15-20 минут. Всего доброго, до свидания!</i>	хорошо
	Заявка отправляется со статусом «Уточнение информации»	
	Уточните, пожалуйста, из какого города звоните? Где увидели объявление?	Из Орла На Авито
1 вариант	Да, объект продается	
1 вариант развития событий	Расскажите, какая у вас ситуация...готовы ли Вы рассмотреть аналогичные предложения? Расскажите, что вы себе ищите? Какой у Вас бюджет? Кто принимает решение о покупке? Сроки покупки?	Да... Я ищу 2-ку или 3-ку в Сов-р-не, кирпич, от 80 кв.м. не больше 3000.000
Вопрос про форму расчета	Имя.... Уточните, пожалуйста, за счет каких средств планируете покупку? Наличный расчет, ипотека, маткапитал?	Ипотека и маткапитал... Наличный расчет
Одобрена	Ипотека уже одобрена?	да

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

	ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
Наличный расчет	Отлично, т.е. в ближайшее время Вам необходимо определиться с подходящим вариантом, верно?	Ну да
	Вы можете подойти к нам в офис. Руководитель обладает всей необходимой информацией, проконсультирует, выберете те варианты, которые наиболее подходят по Вашему запросу. Согласитесь, это сэкономит Ваше время.	Ну да
	Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Сегодня.. Во второй в 15:00..
	Хорошо... записываю Вас сегодня на 15:00. Будем Вас ждать с готовой информацией Наш офис находится по адресу..... Всего доброго до свидания!	г. Орел, ул. Красноармейская, д.1, До свидания
	Заявка отправляется на Руководителя со статусом «Встреча в офисе»	
Не одобрена	Ипотека уже одобрена?	Нет.. еще не обращались
	Имя...в нашей компании есть Ипотечный центр, мы работаем с ведущими банками города, отправляем заявки на ипотеку сразу в несколько банков, заявки от нас рассматриваются быстрее и % одобрения выше, чем при личном обращении в банк. Ипотечный брокер проконсультируют Вас по выгодным %-м ставкам банка, подберет выгодную для Вас программу ипотечного кредитования и страховки. Я приглашаю вас в офис на консультацию. Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	1.Завтра... в первой половине дня. 2.Ну а посмотреть квартиру можно?
	2. Правильно было бы сначала решить финансовый вопрос, понимать бюджет покупки, а затем уже подбирать подходящие варианты и смотреть. Согласитесь! это сэкономит Ваше время. Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? Впервой половине дня или во второй?	Завтра... в первой половине дня.

	ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
	Хорошо... записываю Вас завтра ... 12:00. Специалист будет Вас ждать с готовой информацией Наш офис находится по адресу..... Всего доброго до свидания!	г. Орел, ул. Красноармейская д.1 До свидания
	Заявка отправляется со статусом «Встреча в офисе»	
2 вариант 1 ситуация	Да, объект продается.	сначала надо посмотреть
	Имя...Т.е. вы готовы принять решение о покупке (при условии, что объект будет осмотрен)?	Может быть и куплю, если понравится
1 вариант развития событий	А если не понравится, готовы ли вы рассмотреть аналогичные варианты? Расскажите, какая у вас ситуация... Расскажите, что вы себе ищите? Какой у Вас бюджет? Кто принимает решение о покупке? Сроки покупки?	Да... Я ищу 2-ку или 3-ку в Сов-р-не, кирпич, от 80 кв.м. не больше 3000.000
Вопрос про форму расчета	Имя.... Уточните, пожалуйста, за счет каких средств планируете покупку? Наличный расчет, ипотека, маткапитал? Может быть свою продаете?	Ипотека и маткапитал... Наличный расчет.
Одобрена	Ипотека уже одобрена?	да
Наличный расчет	Отлично, т.е. в ближайшее время Вам необходимо определиться с подходящим вариантом, верно?	Ну да
	Вы можете подойти к нам в офис. Руководитель обладает всей необходимой информацией, проконсультирует, выберете те варианты, которые наиболее подходят по Вашему запросу. Согласитесь,! это сэкономит Ваше время	Ну да
	Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Сегодня.. Во второй в 15:00..

	ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
	Хорошо... записываю Вас сегодня на 15:00. Будем Вас ждать с готовой информацией Наш офис находится по адресу..... Всего доброго до свидания!	Орел, ул. Красноармейская, д.1, цокольный этаж. До свидания
	Заявка отправляется со статусом «Встреча в офисе»	
Не одобрена	Ипотека уже одобрена?	Нет.. еще не обращались..
	Имя...в нашей компании есть Ипотечный центр, мы работаем с ведущими банками города, отправляем заявки на ипотеку сразу в несколько банков, заявки от нас рассматриваются быстрее и % одобрения выше, чем при личном обращении в банк. Ипотечный брокер проконсультируют Вас по выгодным %-м ставкам банка, подберет выгодную для Вас программу ипотечного кредитования и страховки. Я приглашаю вас в офис на консультацию. Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Завтра... в первой половине дня.
		Ну а посмотреть квартиру можно?
	2. Правильно! было бы сначала решить финансовый вопрос, понимать бюджет покупки, а затем уже подбирать подходящие варианты и смотреть. Согласитесь,! это сэкономит Ваше время. Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Завтра... в первой половине дня.
	Хорошо... записываю Вас завтра ... 12:00. Специалист будет Вас ждать с готовой информацией. Наш офис находится по адресу..... Всего доброго до свидания!	Орел, ул. Красноармейская, д.1 До свидания
	Заявка отправляется со статусом «Встреча в офисе»	

	ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
		Да, готов...именно эту..
	Т. е. тот объект, по которому вы готовы принять решение о покупке, соответствует всем вашим параметрам?	Ну ..да...
	Как вы думаете, при наличии на рынке более 2,5.тыс объектов, Ваше решение верное и обоснованное?	пауза
	А если предложение будет на 50.000-100.000 тыс. дешевле, Вам интересно будет это предложение?	Ну ...можно рассмотреть...
	Именно поэтому! я Вас и приглашаю с офис... Руководитель обладает всей необходимой информацией, проконсультирует, выберете те варианты, которые наиболее подходят по Вашему запросу. Согласитесь,! это сэкономит Ваше время. Как Вы думаете, логично купить квартиру за 3 млн и потратить на это 30 мин?	Да, конечно...
	Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Сегодня.. Во второй в 15:00..
	Хорошо... записываю Вас сегодня на 15:00. Будем Вас ждать с готовой информацией Наш офис находится по адресу..... Всего доброго до свидания!	До свидания
	Заявка отправляется со статусом «Встреча в офисе»	
2 вариант 2 ситуация	Да, объект продается.	Я хочу просто посмотреть именно эту квартиру!!!
	Готовы рассмотреть аналогичные предложения?	Нет...Я хочу посмотреть именно эту квартиру!!!

	ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
Вопрос про форму расчета	Имя.... Уточните, пожалуйста, за счет каких средств планируете покупку? Наличный расчет, ипотека, маткапитал?	Ипотека и маткапитал Наличный..
Одобрена	Ипотека уже одобрена?	Да
Наличный	Отлично, т.е. в ближайшее время Вам необходимо определиться с подходящим вариантом, верно?	Ну, да...
	Вы можете подойти к нам в офис. Руководитель обладает всей необходимой информацией, проконсультирует, выберете те варианты, которые наиболее подходят по Вашему запросу. Согласитесь,! это сэкономит Ваше время.	Ну, да...
	Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Сегодня.. Во второй в 15:00..
	Хорошо... записываю Вас сегодня на 15:00. Специалист будет Вас ждать с готовой информацией Наш офис находится по адресу..... Всего доброго до свидания!	До свидания
Не одобрена	Ипотека уже одобрена?	Нет...
	Имя...в нашей компании есть Ипотечный центр, мы работаем с ведущими банками города, отправляем заявки на ипотеку сразу в несколько банков, заявки от нас рассматриваются быстрее и % одобрения выше, чем при личном обращении в банк. Ипотечный брокер проконсультируют Вас по выгодным %м ставкам банка, подберет выгодную для Вас программу ипотечного кредитования и страховки). Я приглашаю вас в офис на консультацию. Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Завтра... в первой половине дня.
		Я хочу сначала посмотреть

	ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
	<p>2. Правильно было бы сначала решить финансовый вопрос, понимать бюджет покупки, а затем уже подбирать подходящие варианты и смотреть. Согласитесь,! это сэкономит Ваше время. Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?</p>	<p>Ну..да Завтра... в первой половине дня.</p>
	<p>Хорошо... записываю Вас завтра ... 12:00. Специалист будет Вас ждать с готовой информацией. Наш офис находится по адресу..... Всего доброго до свидания!</p>	<p>До свидания!</p>
	<p>Заявка отправляется офиса со статусом «Встреча в офисе»</p>	
		<p>Я ПРОСТО ХОЧУ ПОСМОТРЕТЬ ИМЕННО ЭТУ КВАРТИРУ! И ВСЕ! И понять нравится она мне или нет!!!!</p>
	<p>Как вы думаете, при наличии на рынке более 2,5.тыс объектов, Ваше решение верное и обоснованное?</p>	<p>Не знаю</p>
	<p>А если предложение будет на 50.000-100.000 тыс. дешевле, Вам интересно будет это предложение?</p>	<p>Надо смотреть....</p>
	<p>Именно поэтому! я Вас и приглашаю с офис... Руководитель проинформирует вас об интересных предложениях, проконсультирует.. Это позволит Вам! принять правильное решение о покупке, поскольку у Вас будет возможность оценить различные варианты и выбрать те объекты, которые максимально подходят под Ваши критерии оценки. Согласитесь,! это сэкономит Ваше время.</p>	<p>Ну...да...</p>

	ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
	Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Сегодня.. Во второй в 15:00..
	Хорошо... записываю Вас сегодня на 15:00. Специалист будет Вас ждать с готовой информацией Наш офис находится по адресу..... Всего доброго до свидания!	До свидания.
		Меня интересует только эта квартира и другие варианты я не рассматриваю!!!!
	Да, конечно, специалист с вами свяжется и сориентирует по времени показа данного объекта Ожидайте звонка в течении 15-20 мин.	Хорошо
	Заявка отправляется со статусом «Показ»	
3 ситуация	Да, объект продается.	я хотел просто уточнить информацию... Меня интересует... а торг возможен по этой квартире?
	Расскажите, какая у вас ситуация... У вас ограниченный бюджет? (при вопросе о торге) Что вы себе ищете?	Да... Я ищу 2-ку или 3-ку в Сов-р-не, кирпич, от 80 кв.м. не больше 3000.000
Вопрос про форму расчета	Имя.... Уточните, пожалуйста, за счет каких средств планируете покупку? Наличный расчет, ипотека, маткапитал? Может быть свою продаете	Ипотека и маткапитал... Наличный расчет.

	ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
	Ипотека уже одобрена?	да
Наличный расчет	Отлично, т.е. в ближайшее время Вам необходимо определиться с подходящим вариантом, верно?	Ну, да...
	Вы можете подойти к нам в офис. Руководитель обладает всей необходимой информацией, проконсультирует, выберете те варианты, которые наиболее подходят по Вашему запросу. Согласитесь,! это сэкономит Ваше время.	Ну да...
	Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Сегодня.. Во второй в 15:00..
	Хорошо... записываю Вас сегодня на 15:00. Будем Вас ждать с готовой информацией. Наш офис находится по адресу..... Всего доброго до свидания!	До свидания
	Заявка отправляется со статусом «Встреча в офисе»	
Не одобрена	Ипотека уже одобрена?	Нет.. еще не обращались..
	Имя...в нашей компании есть Ипотечный центр, мы работаем с ведущими банками города, отправляем заявки на ипотеку сразу в несколько банков, заявки от нас рассматриваются быстрее и % одобрения выше, чем при личном обращении в банк. Ипотечный брокер проконсультируют Вас по выгодным %-м ставкам банка, подберет выгодную для Вас программу ипотечного кредитования и страховки. Я приглашаю вас в офис на консультацию. Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?	Завтра... в первой половине дня.
		Ну а посмотреть квартиру можно?

	ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА	КЛИЕНТ
	<p>2. Правильно! было бы сначала решить финансовый вопрос, понимать бюджет покупки, а затем уже подбирать подходящие варианты и смотреть. Согласитесь,! это сэкономит Ваше время. Вам удобно будет СЕГОДНЯ или ЗАВТРА? (выбор без выбора) Впервой половине дня или во второй?</p>	<p>Завтра... в первой половине дня.</p>
	<p>Хорошо... записываю Вас завтра на 11:00. Будем Вас ждать с готовой информацией Наш офис находится по адресу..... Всего доброго до свидания</p>	<p>До свидания</p>
	<p>Заявка отправляется со статусом «Встреча в офисе»</p>	
		<p>Меня просто интересует информация по объекту, я не готов приезжать в офис</p>
	<p>Хорошо, Имя... сейчас информацию передам специалисту, который занимается продажей этой квартиры. В течение 15-20мин. специалист с вами свяжется и ответит на все ваши вопросы.</p>	<p>Хорошо...</p>
	<p>Заявка отправляется со статусом «Уточнение информации»</p>	

Основные тезисы для аргументации встречи в офисе:

- Всей необходимой информацией обладает руководитель (продажа руководителя)
- Не профессионально предложить то, что Вам не подходит (экономия времени)
- Было бы Вам интересно получить предложения дешевле.
- На сколько важна цена
- Лицо принимающее решение
- Срок для принятия решения



Скрипт исходящего звонка (перезвон по входящему звонку покупателя). Базовый.

-Здравствуйте,! Меня зовут....., компания Федеральный Оператор Недвижимости . Звонили по Красноармейской 1, слушаю Вас.

-Да, интересует эта квартира.-

-**Для чего планируете приобрести квартиру?**

-**Чем заинтересовало объявление?** (Планировкой, территориальное расположение и т д)

-Жить в ней

-С кем?

- С семьей....

-**Когда планируете приобрести?**

-В ближайшее время...

- Ближайшее время – это когда?

- Месяц, два...

-**За счет каких средств планируете покупку?**

-Наличка + мат.капитал...

-Вы в городе проживаете?

- Да...

- Вам когда удобно встретится со мной СЕГОДНЯ/ЗАВТРА?

-Но...я Вам звоню конкретно по этой квартире. Она у Вас есть/можно посмотреть?

- Да, пока есть/ есть и аналогичные варианты. Я готова с Вами встретиться и показать. Вам удобно СЕГОДНЯ/ЗАВТРА?

-Завтра...

-С утра или после обеда?

- С утра...

- В 10:00 или в 11:00?

- В 10:00...

- Отлично! ЗАВТРА в 10:00 я Вас буду ждать. Приходите в наш офис. Находимся мы на Красноармейской, 1.....

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



СКРИПТ приема входящего звонка по МАЯКУ

Условие: по всем маякам на новострой, мы назначаем только Встречу для фиксации клиента, без фиксации объект не показываем

ТОЛЬКО НОВОСТРОЙ!!!

Чтобы диагностировать какой вариант, уточняем ПОРЯДОК РАССЧЕТА!!!!

Какой у вас предполагается порядок расчета???

Вариант 1. Если ИПОТЕКА

Вопрос клиента: Я звоню по квартире, хотел бы ее посмотреть

Далее ответ сотрудника:

-Предложение актуально, у вас какая ситуация?

-Укажите порядок расчета, чтобы понимать возможность приобретения данного объекта?

-Срок принятия решения???

Комментарий: объект от подрядчика, подходит под покупку наличными.

Если условия отличные от изложенных, то приглашаете в офис. СМ.условие!

Вариант 2. Если НАЛИЧКА

Вопрос клиента: Я звоню по квартире, хотел бы ее посмотреть

Далее ответ сотрудника:

-По данному объекту сегодня внесен задаток, у вас срочная покупка??? (при условии, что это реальный покупатель, а не агентство)

-Такие предложения есть, но они достаточно востребованы, и выводятся из фонда застройщика под конкретного клиента, при условии платной брони?

-Вам было бы интересно приобретение данного объекта по цене со скидкой???

Комментарий: тогда вам целесообразно зафиксировать бронь на объект, для этого подъехать в офис и внести предоплату. Предоплата входит в стоимость объекта. Срок брони до 1 месяца.



Скрипт повторного звонка покупателю (на 3-й, 14-й день)

Добрый день/вечер Имя...ФОН...

Называем по имени собеседника... Вы обращались в нашу компанию с целью покупки квартиры. Хотелось бы уточнить, квартиру смотрели по адресу.....

- Да...

- Готовы ее купить?

- Пока нет...

- Вы нашли другую квартиру?

- Еще нет...смотрим....

А что вы хотите, в 2-х словах...Давайте подберем несколько вариантов. Пойдем, какая сумма доплаты будет Вас устраивать. Завтра подберу варианты, мы с Вами посмотрим ..(назначаем установочную встречу)

2. Вы нашли квартиру?

-Да, нашел.

Она вам понравилась?

- В общем, Да (не 100%)

А вы аванс/задаток внесли?

-Нет (страх потери)

Не боитесь ее потерять?

-в общем, НЕТ (нет цели)

Предлагаем аналогичные варианты...

Давайте подберем, посмотрим...а если я поторгуюсь, как вы на это смотрите???

- ЕСЛИ я буду действовать в Ваших интересах, ТО вы готовы со мной сотрудничать.?

- А сколько стоят ваши услуги?

- Комиссионное вознаграждение всегда оплачивается по факту сделки.

По прайсу нашей компании это составляет....., даем выгоду....(Если точно просит назвать стоимость)

% - выгода клиента. Фикса – польза, за что он готов заплатить

Готовы обсуждать, приходите....Мы сейчас обсуждаем размер комиссии или ВОЗМОЖНЫЕ РИСКИ при покупке недвижимости???



ПЕРЕСМОТР МОТИВАЦИИ АГЕНТА В КОМПАНИИ

- Введение окладных позиций
- Введение порога аттестаций:
 - на рабочее место
 - производительности за 1 месяц
 - на должность
 - производительности 1 раз в квартал



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



МЫ ПРЕДЛАГАЕМ 3 ВАРИАНТА СОТРУДНИЧЕСТВА



МЕНЕДЖЕР
ПО РАБОТЕ С
КЛИЕНТАМИ



СПЕЦИАЛИСТ
ПО ПРОДАЖАМ
НЕДВИЖИМОСТИ



ПАРТНЕР/
УДАЛЕННЫЙ
СПЕЦИАЛИСТ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ МОТИВАЦИОННОГО ФОНДА

«Стажёр» - % мотивации за финансовый результат

№ п/п	Нормативы		Мотивация
	Мин. доход	Максимальный доход	
1	0	84 999	30%
2	85 000	114 999	35%
3	115 000	149 999	40%
4	150 000	199 999	45%
5	200 000	299 999	45%
6	300 000	499 999	50%
7	500 000	и более	55%



«СПН» - % мотивации за финансовый результат

№ п/п	Нормативы		Мотивация
	Мин. доход	Максимальный доход	
1	0	84 999	30%
2	85 000	114 999	35%
3	115 000	149 999	40%
4	150 000	199 999	45%
5	200 000	299 999	45%
6	300 000	499 999	50%
7	500 000	и более	55%



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ МОТИВАЦИОННОГО ФОНДА

«СПН - партнер (удаленный)»

% мотивации за финансовый результат

№ п/п	Условия	Мотивация
1	передача «эксклюзивного» Клиента	20%
2	передача Клиента компанией	30%
3	привлечение клиента самостоятельно	70%

"Менеджер по работе с клиентами"

Окладная часть + % мотивации за выполнение нормативных показателей

7-11
ОКТАБРЯ



ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН РАБОТЫ НА ДЕНЬ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА

План работы на «__» _____ 2019 года

Ф.И.О. _____



Текущие нормативные показатели производительности за 1 день

Постоянные параметры		Нормативный показатель	Фактический показатель
1. Добавление новых объектов в CRM со статусом «локально»		10	
2. Количество назначенных осмотров		2	
3. Добавление объектов в рекламу	1. Путём редактирования	10	
	2. Добавление новых объектов		
4. Обработка входящих звонков *		Всё звонки за период	
5. Ведение клиента ¹ (собственники)	Проработка статуса «устная договорённость»		
	Проработка статуса «осмотр»		
6. Ведение клиента ¹ (покупатели)	Проработка статуса «встреча в офисе»		
	Проработка статуса «показ»		
	Проработка статуса «уточнение информации»		

Примечания:

¹ Согласно регламенту проработки статусов по собственникам/покупателям, за отчетный период (на основании реестра)

² До систем обработки входящих запросов

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН РАБОТЫ НА ДЕНЬ ДЛЯ СПН

Показатели		Кол-во	№ в CRM	Адрес	Корректировка руководителя	Комментарий	Факт за день
1. Плановый набор базы							
2. Назначенные осмотры на день							
3. Работа с базой объектов	Текущие объекты (отработка)						
	Набранные объекты (статус локально)						
4. План по добавлению в рекламу	Путём редактирования						
	Добавление новых						
5. Ведение клиентов	Встречи						
	Показы						

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

МОДИФИКАЦИЯ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ ПОВЛИЯЛА НА СИСТЕМУ САНКЦИЙ



СИСТЕМА ДЕМОТИВАЦИИ СПН

Не выполнение норматива влечет **снижение мотивации**, но не более чем на **5%** от мотивации, установленной за предыдущий период.

При условии передачи компанией **«ЭКСКЛЮЗИВНОГО»** клиента сотруднику, его доход составит не более **20%** от сделки.

ПРОЩАЙТЕ,
ДЕНЕЖКИ



7-11
ОКТАБРЯ

СИСТЕМА ДЕМОТИВАЦИИ МЕНЕДЖЕРОВ

Неисполнение нормативных показателей производительности за 1 день влечет применение штрафных санкций в следующем эквиваленте:

Нормативный показатель	Демотивация в эквиваленте на 1 показатель. руб.
1.Добавление новых объектов в CRM со статусом «локально»	50
2.Добавление объектов в рекламу	100
3.Назначение осмотров	100
4.Проработка статуса: <input type="checkbox"/> «устная договорённость» <input type="checkbox"/> «осмотр» <input type="checkbox"/> «встреча в офисе» <input type="checkbox"/> «показ» <input type="checkbox"/> «уточнение информации»	50

• **Повторный подсчёт текущих нормативных показателей производительности определяется руководителем в срезе 1 неделя /1 месяц.**

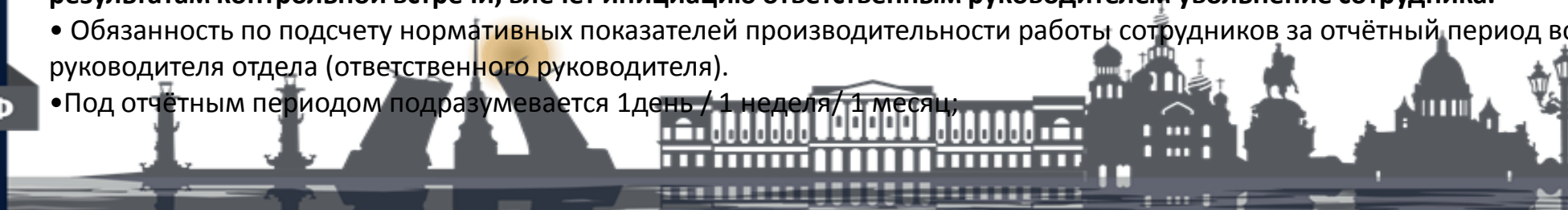
Систематическое неисполнение (2 и более раза) нормативных показателей производительности влечёт инициацию ответственным руководителем контрольной встречи.

• **Неисполнение нормативных показателей производительности, выставленных по результатам контрольной встречи, влечёт инициацию ответственным руководителем увольнение сотрудника.**

• Обязанность по подсчету нормативных показателей производительности работы сотрудников за отчётный период возлагается на руководителя отдела (ответственного руководителя).

• Под отчётным периодом подразумевается 1день / 1 неделя/ 1 месяц;

7-11
ОКТАБРЯ



СИСТЕМА ДЕМОТИВАЦИИ МЕНЕДЖЕРОВ

- Сотрудники в категории «Стажер», «Менеджер по продажам недвижимости» в обязательном порядке присутствуют на ежедневных мероприятиях «Планёрка утро», «Планёрка вечер» .
- Отсутствие сотрудника в категории «Стажер», «Менеджер по продажам недвижимости» на плановых мероприятиях «Планёрка утро», «Планёрка вечер», Недельное рабочее совещание - влечёт за собой применение штрафных санкций.

1.Первичное отсутствие без уважительной причины/причины опоздания –предупреждение	500
2.Вторичное отсутствие без уважительной причины/причины опоздания	Контрольная встреча
3.Последующее отсутствие без уважительной причины/причины опоздания	Увольнение



ВЫВОД: СПН ПЕРЕХОДИТ В СТАТУС МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ



- + базовая окладная часть
- + % мотивации от производительности
- + требования к корпоративному стилю
- + нормированный распорядок дня
- + отчетность по ведению клиентов

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТЯБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
ОПЕРАТОР НЕДВИЖИМОСТИ

8 (800) 551-75-90



Липовещкий
Валентин
Александрович

РУКОВОДИТЕЛЬ КОМПАНИИ



8 (991) 345-07-77
8 (920) 080-19-82



FEDOPERATOR.RU



dir@egsn-orel.ru

