

*Эффективное использование системы
обучения для реализации HR-стратегии*

**ЛУЧШАЯ
КОМПАНИЯ НА РЫНКЕ
ПРОДАЖИ ЖИЛЬЯ 2014
В РОССИИ**



Стратегический план компании на 2014 год.

Увеличение агентского состава

Снижение текучести кадров

Сокращение периода адаптации сотрудников

Повышение уровня профессиональной компетенции сотрудников всех уровней: агентский состав, руководящий состав

Внедрение изменений технологии работы

Внедрение новых IT технологий

Увеличение доли присутствия в интернете на 40%

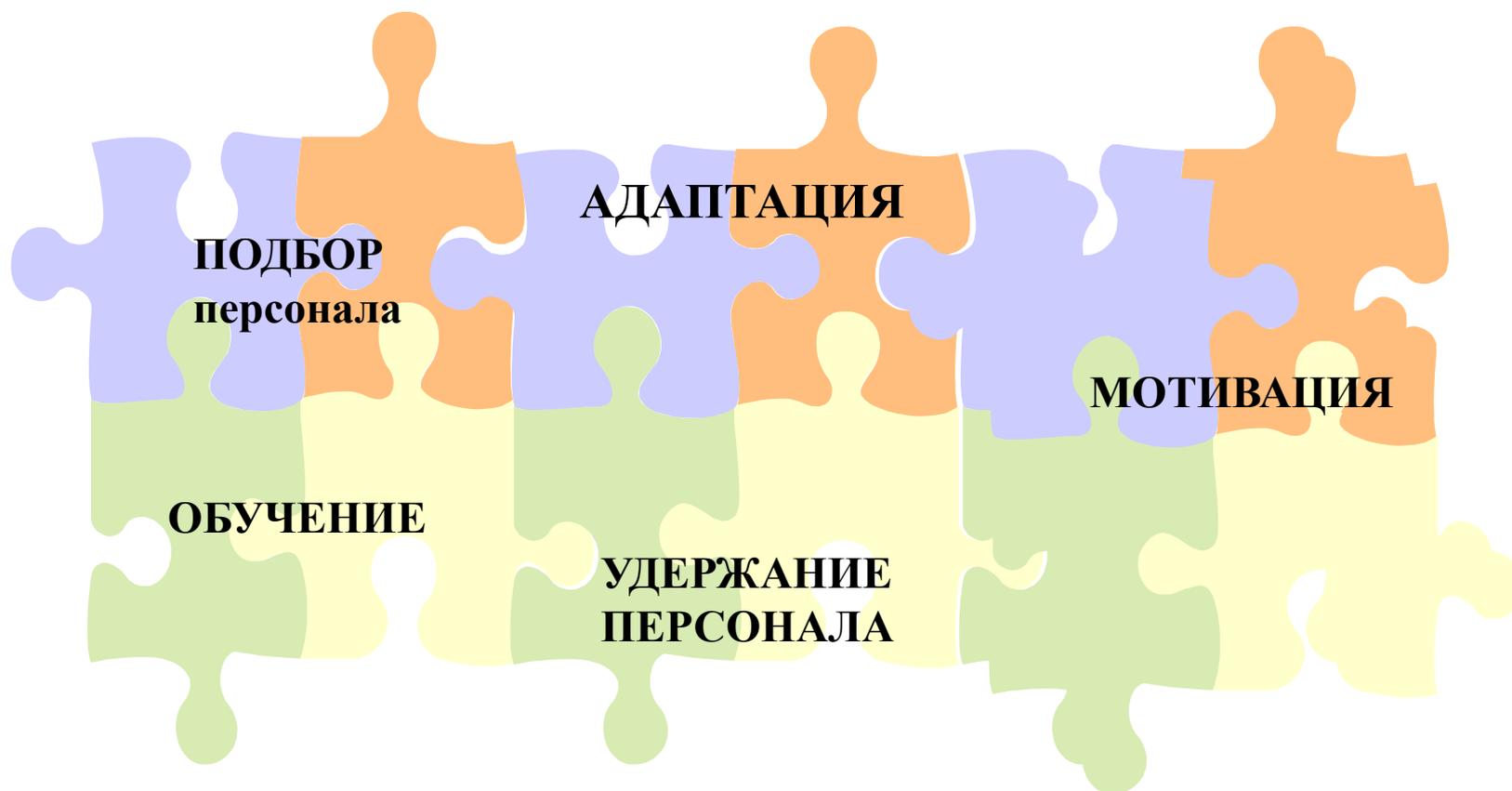
Увеличение среднего чека

Увеличение оборота компании

Увеличение доли рынка



Задачи HR-отдела



Этапы развития



Структура компании



ГРУППА КОМПАНИЙ

АЯКС[®]
РИЭЛТ

ЭТАПЫ РАБОТЫ С ПРОДАВЦОМ ОБЪЕКТА НЕДВИЖИМОСТИ

Договор заключается только с собственником ОН, информация об объекте вносится в БД в полном объеме, качественная фотография ОН обязательна. Задача агента - продать объект в короткий срок по МАХ высокой цене, соответствующей спросу на момент продажи. Комиссионное вознаграждение от заказчика услуги - 3%.



Отчетные показатели

Обращения

ДОГОВОРЫ

СДЕЛКИ

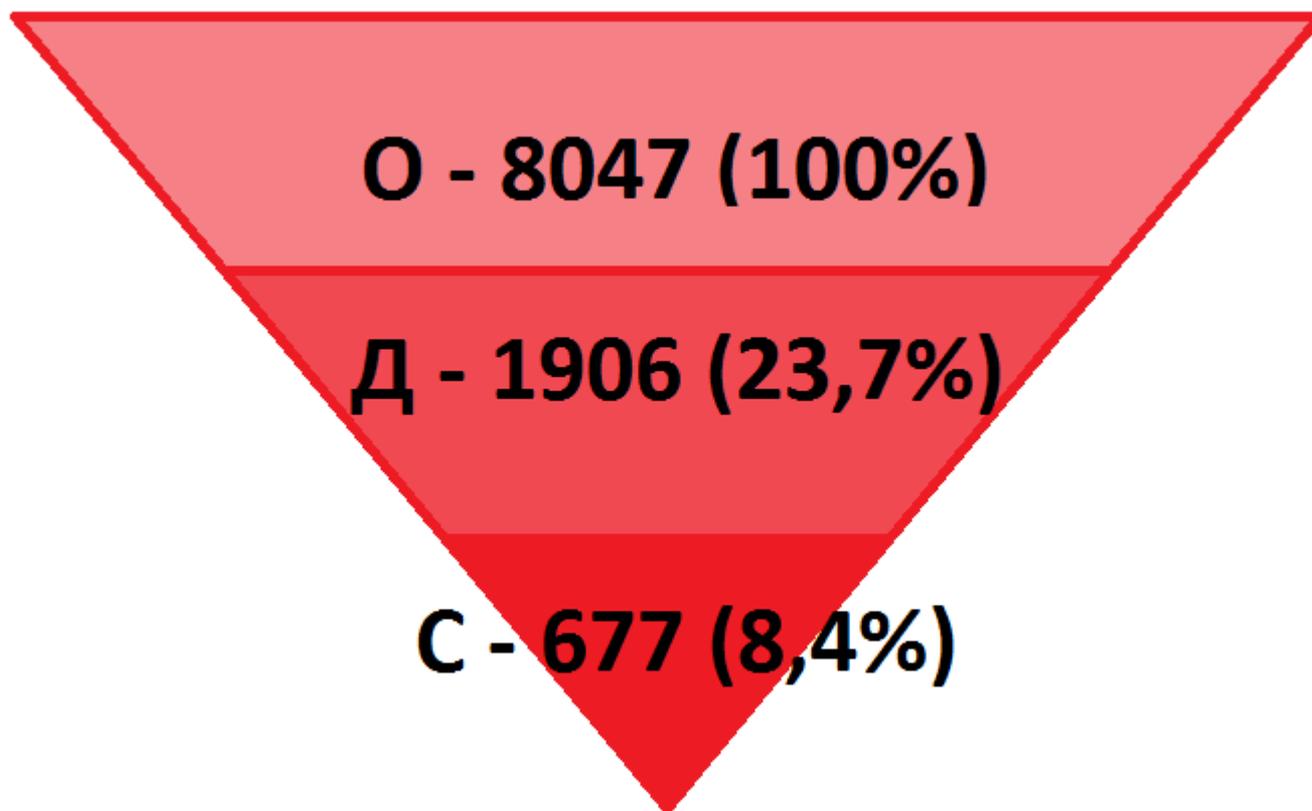
обращения	№ офиса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	ДКН	ОЗН	итог	ИТОГО по	%	% по группе	
Рекомендации	Повторное обращение	27	26	22	22	7	21	35	22	45	4	7	64	12	15	38	14		4	4		389	760	4,8	9,4	
	Рекомендации	17	32	15	16	6	14	49	11	50	11	6	46	6	25	26	19		2	12	8	371		4,6		
	Известность бренда (нет данных)	13	9	10	22	26	5	19	34	7	13	8	58	11	17	21	4			1	1	279	279	3,5	3,5	
СМИ	Сделка	21	39		67	21	9	12	27	13	23	13	66	15	6	50	20		24	15		441	530	5,5	6,6	
	Маклер														1				1			2		0,0		
	Из рук в руки	1	4							1				5	20				5			36		0,4		
	Кубанская Недвижимость корпоративный журнал										1											1		0,0		
НР				15	4	3	4		2	1		4	12		2	1	2					50	0,6			
	Рекламные перетяжки	30	102	21	43	38	52	48	41	20	76	49	86	3	32	82	43		7			773	849	9,6	10,6	
	НР (кроме перетяжек)	3	5	14		19		9		15		1		3		7						76	0,9			
Расклейка	6		7	2	15	29	16	30	15	9	52	87	2	12	74	90		21			467	467	5,8	5,8		
	Справка, отраслевые справочники, выставки							1							2	2	1					6	6	0,1	0,1	
Интернет	Интернет отдел							18		100												118	5156	1,5	64,1	
	ayax.ru	17	94	49	37	142	64		111	70	76	80	90	3	26	69	142	1073	7	31	2	1110		13,8		
	on-line консультант				15	47		12					44	15		1			7			141		1,8		
	krasnodar.irr.ru		3	8	3		6	8				2	53	15	2		5			28		133		1,7		
	life realty.ru	9	16	3	4	26	6	259	39	3			42	5	9	13	2		13	2		451		5,6		
	Avito.ru	99	183	33	164	162	86	6	356	47	357	34	362	118	106	69	115		145	215		2657		33,0		
	1rc.ru		2	6			5				15			1								29		0,4		
	bazar-na-kubani.ru											1			5	3						9		0,1		
	vestum.ru			9	18						39			32		2						100		1,2		
	afy.ru		3		1											11	2			7		24		0,3		
	mail.ru																13					13		0,2		
	yandex.ru									2							7					9		0,1		
	yuga.ru						6															6		0,1		
	olx.ru																									
	gdeetotdom.ru											9										9		0,1		
	restate.ru									1					3							4		0,0		
slando.ru																										
другой сайт		63	31	8		5	80				13	83	2		16	13		12	16	1	343	4,3				
всего		243	581	243	426	512	312	572	673	444	569	280	1125	216	284	497	479	1073	255	324	12	8047				

договоры	№ офиса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	ДКН	итог	итого по группе	%	% по группе			
Рекомендации	Повторное обращение	18	3	13	11	6	14	26	10	35	2	2	26	10	8	22	6		3	4	219	438	11,5	23,0			
	Рекомендации	8	17	19	10	5	8	33	9	23	10	10	11	5	12	15	7		2	15	219		11,5				
	Известность бренда (нет данных)	3		3	12	14	2	8	21		1	5	12	5	5	11				8	110	110	5,8	5,8			
СМИ	Сделка	5	5	2	16	7	2	3	9	5	1	7	15	2		9	11		6	1	106	126	5,6	6,6			
	Маклер																										
	Из рук в руки		3											1	5					1			10		0,5		
	Кубанская Недвижимость корпоративный журнал				1	2	2						2				3						10		0,5		
НР	Рекламные перетяжки		9		15	11	24	11	14	4		1	18		7	5	11				130	162	6,8	8,5			
	НР (кроме перетяжек)	1	5	4		8		4		5		2					3				32	162	1,7				
	Расклейка	2			1	9	9	2	6	1		3	15	1	2	3	9		3		66	66	3,5	3,5			
	Справка, отраслевые справочники, выставки							1													1	1	0,1	0,1			
Интернет	Интернет отдел							4		11											15	1003	0,8	52,6			
	аyах.ru	8	13	5	9	18	25		22	10		6	22	5	6	12	26		1	5	193		10,1				
	on-line консультант				1								6										7		0,4		
	krasnodar.irr.ru						1			1			11							2	15		15		0,8		
	life realty.ru		2	1	1	4		27	14				8							3	60		60		3,1		
	Avito.ru	24	42	8	52	24	38		122	7	3	13	89	8	19	14	18		21	29	531		531		27,9		
	1rc.ru									7													7		0,4		
	bazar-na-kubani.ru														1								1		0,1		
	vestum.ru				9					20			7										36		3,6	1,9	
	afy.ru																										
	mail.ru																										
	yandex.ru																										
	yuga.ru																										
	olx.ru																										
	gdeetotdom.ru																										
	restate.ru														1								1		1	0,1	
slando.ru																											
другой сайт		41	4	2		1	9		23	8	2	19	5		4	17		2			137	137	7,2				
всего		69	140	59	140	108	126	128	227	152	25	51	261	42	66	95	111		42	64	1906						

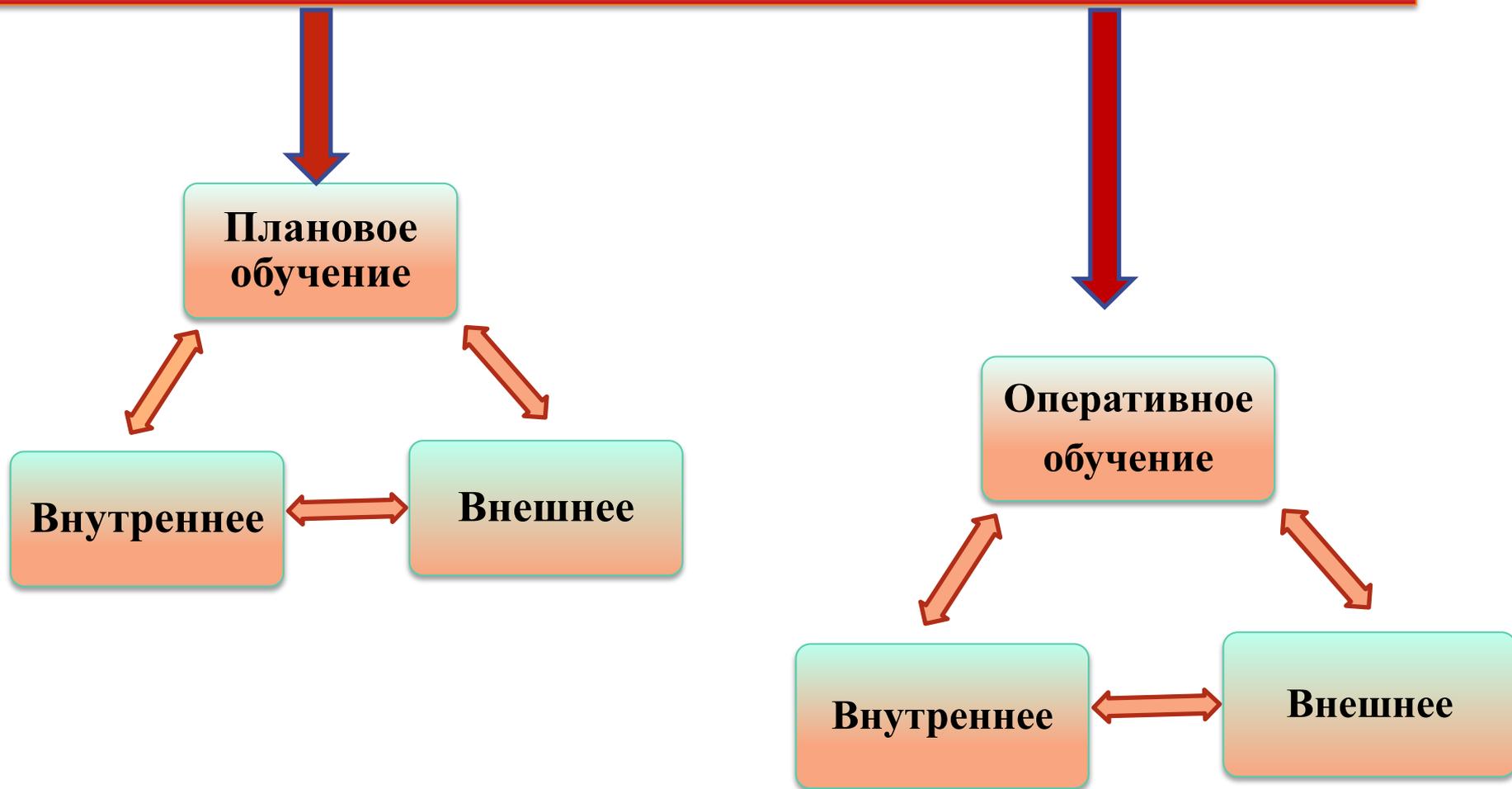
сделки	№ офиса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	ДКН	итог	итого по группе	%	% по группе		
Рекомендации	Повторное обращение	14	14	16	6	5	6	6	1	27	5	12	29	10	2	8	7		4	5	177	338	26,1	49,9		
	Рекомендации	6	7	13	6	4	9	5	11	22	6	3	26	8	9	7	5		4	10	161		23,8			
	Известность бренда (нет данных)	4	2	1	9	13	2	9	11			1	9	2		17	1		2	3	86	86	12,7	12,7		
СМИ	Сделка			1	5								2		1				1		10	10	1,5	1,5		
	Маклер																									
	Из рук в руки																									
	Кубанская Недвижимость корпоративный журнал																									
НР	Рекламные перетяжки	2			1	3		1	6				1				2		1		17	28	2,5	4,1		
	НР (кроме перетяжек)				1					2	1	2				1	4				11		1,6			
	Расклейка		2				1	2					1				2		1		9	9	1,3	1,3		
	<small>Справка, отраслевые справочники, выставки</small>																									
Интернет	Интернет отдел																					206		30,4		
	aya.ru		4	1	1	4	2	2	2	4	3	4	4	1			1		1	4	38		5,6			
	on-line консультант krasnodar.irr.ru										1										1		0,1			
	life realty.ru												8	1							9		1,3			
	Avito.ru	3	4		7	8	4	2	13	7	4		24	11	2				23	7	119		17,6			
	1rc.ru												3								3		0,4			
	bazar-na-kubani.ru																									
	vestum.ru			1	1					1											3		0,4			
	afy.ru																									
	mail.ru																									
	yandex.ru																									
	yuga.ru																									
	olx.ru																									
	gdeetotdom.ru																									
restate.ru																										
slando.ru																										
другой сайт		2	2		4			1	2	1	4	1	4	1	8	1			1	1	33	4,9				
Всего		29	35	35	37	41	24	28	46	65	23	23	111	33	15	41	23		38	30	677					

Воронка продаж

(среднее значение)



Принцип построения системы обучения



Система обучения



План внутреннего обучения сотрудников компании

Категории сотрудников	Среднее количество часов в год	Среднее количество занятий	Темы
Топ-менеджеры	64 часа	4	"Принципы обучения взрослых людей" "Основы планирования. SMART" "Инструменты эффективного руководителя" "Тайм - менеджмент"
Линейные менеджеры. Наставники	128 часов	8	"Основы планирования. SMART" "Инструменты эффективного руководителя" "Тайм - менеджмент" "Тренинг для тренеров" "Технология работы с продавцом объекта недвижимости" "Технология работы с покупателем объекта недвижимости" "Телефонные переговоры", " Навыки успешных переговоров"
Агенты	192 часа	12	Эффективная работа с собственником: " Технология холодных звонков" "Обоснование комиссии для собственника ОН" "Преимущество эксклюзивной работы" "Обоснование привлекательной стартовой цены" Эффективная работа с покупателем: "Технология приема входящего звонка" "Выявление потребностей покупателя" "Обоснование комиссии" "Мотивация на опережение или как расширить возможности клиента" Другие: "Taime - management или как победить лень", "Планирование результативности" "Продающие тексты или реклама работает на нас " "Командообразование" "Стрессоустойчивость или жизнь прекрасна" "Особенности продажи новостроек" "СПИН"
Стажеры	560 часов/ 70 часов на человека	8	II этап. Корпоративное обучение "Базовый курс стажера"

Статистика кандидатов за 2013 год

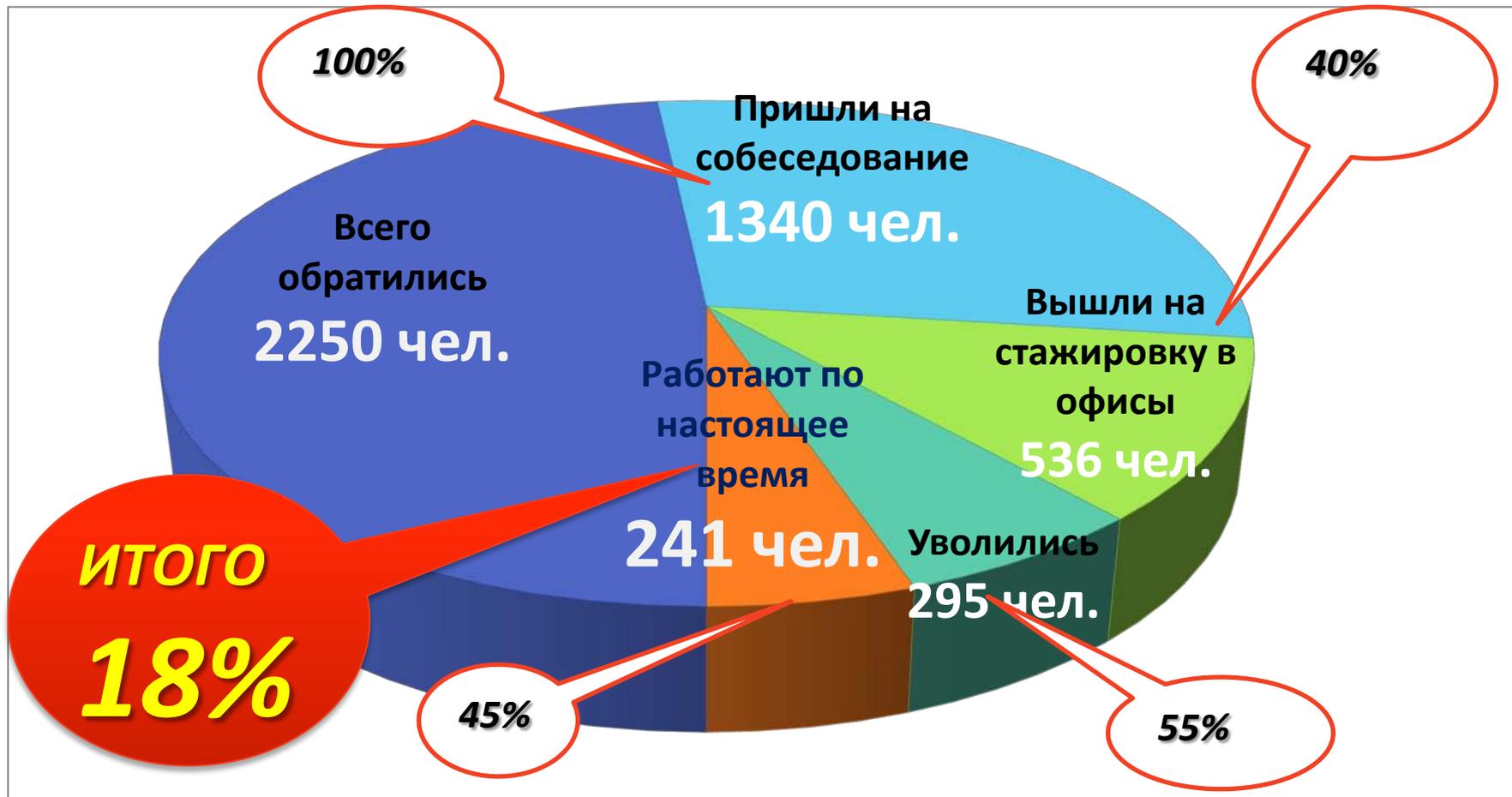


Схема обучения стажеров

1 часть:

Процессное обучение

- Просмотр объектов ОН
- Поиск клиентов
- "Холодные" звонки
- Изучение строительных объектов
- Документооборот
- Стандарты

2 часть:

Практическое обучение

- Заключенные договоры с клиентами
- Реклама
- Внесенные объекты в БД
- Организованные показы ОН
- Сделки

3 часть:

Корпоративное обучение

- Знакомство с компанией
- Корпоративная культура
- Правовые основы деятельности
- Технология работы
- Ипотечное кредитование
- Основы рекламы
- Работа с CRM
- Основы продаж ПР
- Зарубежная недвижимость
- Тренинг продаж
- Тренинг телефонных переговоров
- Планирование

офис (4-6 недель)

тренинговый зал
(3 недели)

Результаты обучения

СТАЖЕРЫ

(3 месяца)

- 9 ликвидных договоров
- 50-60 привлечённых клиентов
- 50 внесенных объектов в БД
- 150 объектов в рекламе ежемесячно
- Открыто/Закрыто 3 сделки
- Средний уровень доходности 25-35 тысяч в месяц

АГЕНТЫ

(более 3 месяцев)

- 20-30 ликвидных договоров в работе
- 7-9 активных клиентов в работе еженедельно
- Средний уровень доходности по году 110 тысяч рублей

Контроль агентов

Еженедельный отчет о работе сотрудников 12 офиса за период с 21.03 по 26.03								Еженедельный отчет о работе сотрудников 12 офиса за период с 21.03 по 26.03					
ФИО агента	Сайт 1		Сайт 2		Сайт 3		Прозвоны	ФИО агента	Договоры Новые			Показы	
	всего	за неделю	всего	за неделю	всего	за неделю	25.мар		Прост	Экскл	Всего	журнал	база
Иванов	114	10	78	52	61	47	45	Иванов	3	2	5	0	0
Петров	67	39	87	65	84	35	21	Петров	4	3	7	0	1
Сидоров	0	0	61	0	20	3	7	Сидоров	2	0	2	2	0
Смирнов	51	23	97	74	73	56	10	Смирнов	2	0	2	0	4
Итого	232	72	323	191	238	141	83	Итого	11	5	16	2	5

Ежедневный контроль агентов

ДАТА	25 мар	26 мар	27 мар	28 мар	29 мар	30 мар
АГЕНТ						
Иванов						
Петров						
Сидоров						
Смирнов						

***Задача обучения –
создать условия для достижения результата в короткий период.***



Спасибо за внимание!