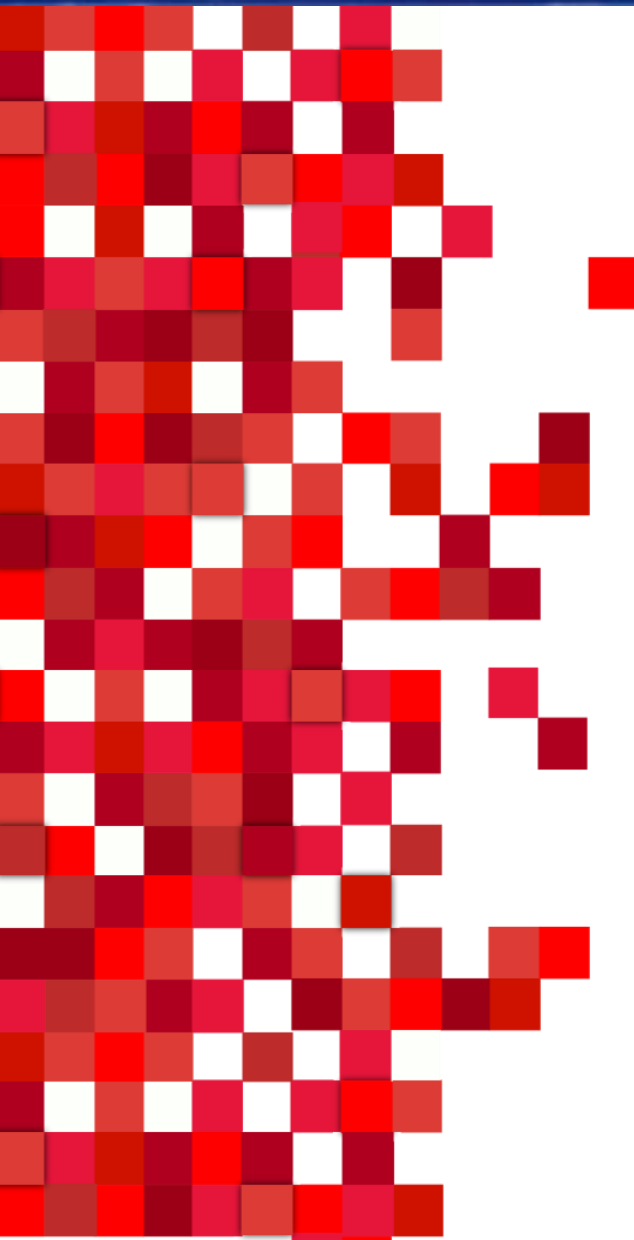


- 
- Инструменты отдела продаж, которые не позволят упустить покупателя даже самому ленивому продавцу

 Profitbase

- 1. Как автоматизировать собственный отдел маркетинга и продаж.**
- 2. Как настроить агентские продажи.**





По данным Calltouch ср. digital бюджет застройщика
571 тыс. руб./мес.

По данным МИЦ бюджет крупного мск застройщика
8-12 млн. руб./мес.*

*Из доклада на Sberbank Real Estate 13.02.2016 г. Сочи

РАБОТА менеджеров

по продажам
с входящими
звонками



Мораль

61%

исследуемых
компаний
потеряли
обращение
горячего
клиента

100



входящих
обращений
в компании

85



менеджеров
записали
номер горячего
клиента

56



менеджеров
пригласили
на встречу

39



менеджеров
перезвонили
горячему
клиенту
повторно

Дата	Коммент	Статус	Тип	NEW
		ФИЛЬТР		ФИЛЬТР
10 сент. 11:01	...	Целевой	☎	Да
09 сент. 17:50	...	Нет ответа	☎	Нет
09 сент. 17:24	...	Недозвон/сорвался	☎	Да
09 сент. 16:47	...	Недозвон/сорвался	☎	Да
08 сент. 16:58	...	Целевой	☎	Нет
08 сент. 16:57	...	Нет ответа	☎	Нет
08 сент. 16:29	...	Недозвон/сорвался	☎	Нет
08 сент. 15:52	...	Недозвон/сорвался	☎	Да
08 сент. 15:50	...	Недозвон/сорвался	☎	Нет
08 сент. 15:49	...	Недозвон/сорвался	☎	Нет
08 сент. 15:49	...	Недозвон/сорвался	☎	Нет
08 сент. 15:49	...	Недозвон/сорвался	☎	Нет
08 сент. 15:48	...	Нет ответа	☎	Нет
08 сент. 15:48	...	Недозвон/сорвался	☎	Да
08 сент. 15:30	...	Повторный целевой	☎	Нет
08 сент. 15:29	...	Нет ответа	☎	Нет
08 сент. 15:29	...	Недозвон/сорвался	☎	Да
08 сент. 15:15	...	Нет ответа	☎	Нет
08 сент. 15:05	...	Целевой	☎	Нет
08 сент. 14:08	...	Целевой	☎	Да
08 сент. 12:28	...	Целевой	☎	Да
08 сент. 09:47	...	Целевой	☎	Да
08 сент. 09:47	...	Нет ответа	☎	Да
07 сент. 16:29	...	Нет ответа	☎	Да
07 сент. 09:21	...	Нет ответа	☎	Да
06 сент. 16:22	...	Нет ответа	☎	Нет
06 сент. 13:27	...	Нет ответа	☎	Нет
06 сент. 13:20	...	Нет ответа	☎	Да

«Не нужно наговаривать на наш колл-центр, я сижу рядом и слышу, как менеджеры отвечают на звонки. Каждый рабочий день.»

75% звонков в колл-центр застройщика оставались без ответа.

Стоимость лида

\$\$\$

ахалай - махалай

Стоимость сделки

\$\$\$\$\$



**Ну, покажи мне,
что у вас за
автоматизация.**

Немного о том, что думают о «ваших» crm сотрудники



████████████████████ Нам, продавщикам недвижки, для этого xls хватает, а CRM просто тратит наше время, потому и посылается далеко и надолго. Вот кому там что-то надо, пусть сидит в офисе и колупается сколько влезет. Денег от сидения по офисам больше не станет, но если нравится, пусть колупаются на здоровье.

Нравится · Ответить · Сообщение · 16 сентября в 14:57 ·

Отредактировано



Арте́м Лесников Юлия, вам просто не везло с CRM. Вы в этом не одиноки.

Не нравится · Ответить · Сообщение ·  4 · 16 сентября в 16:32

Коротко о главном



15 сентября в 22:37 · 🌐

Блин, иногда теряешь контакт, который очень-очень редко, но бывает страшно важным. Рвешь на себе волосы, плачешь в подушку, ругаешься матом, допиваешь 8ю чашку кофе.

Это все уже пройдено.

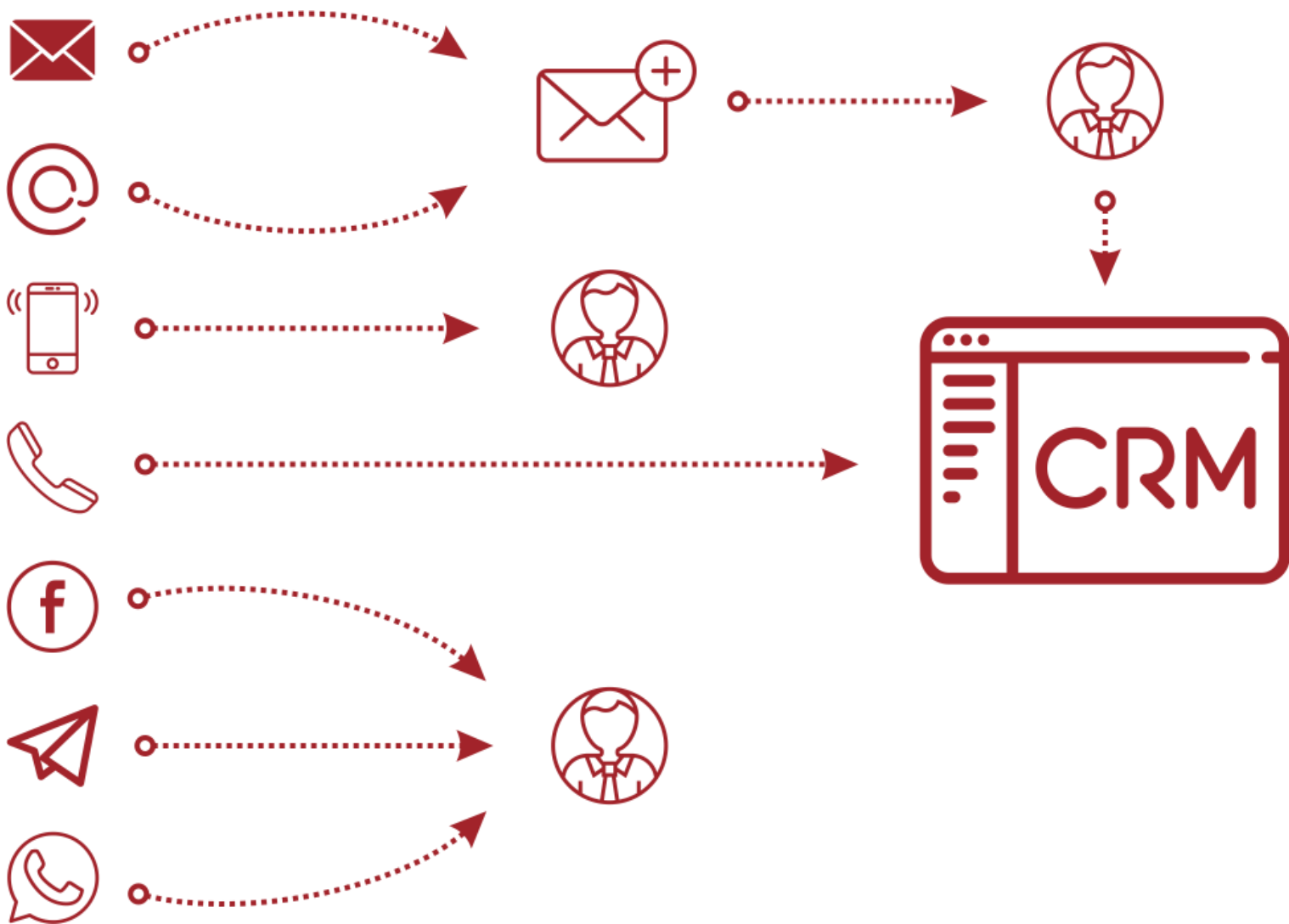
И раз уж не вернуть былого...

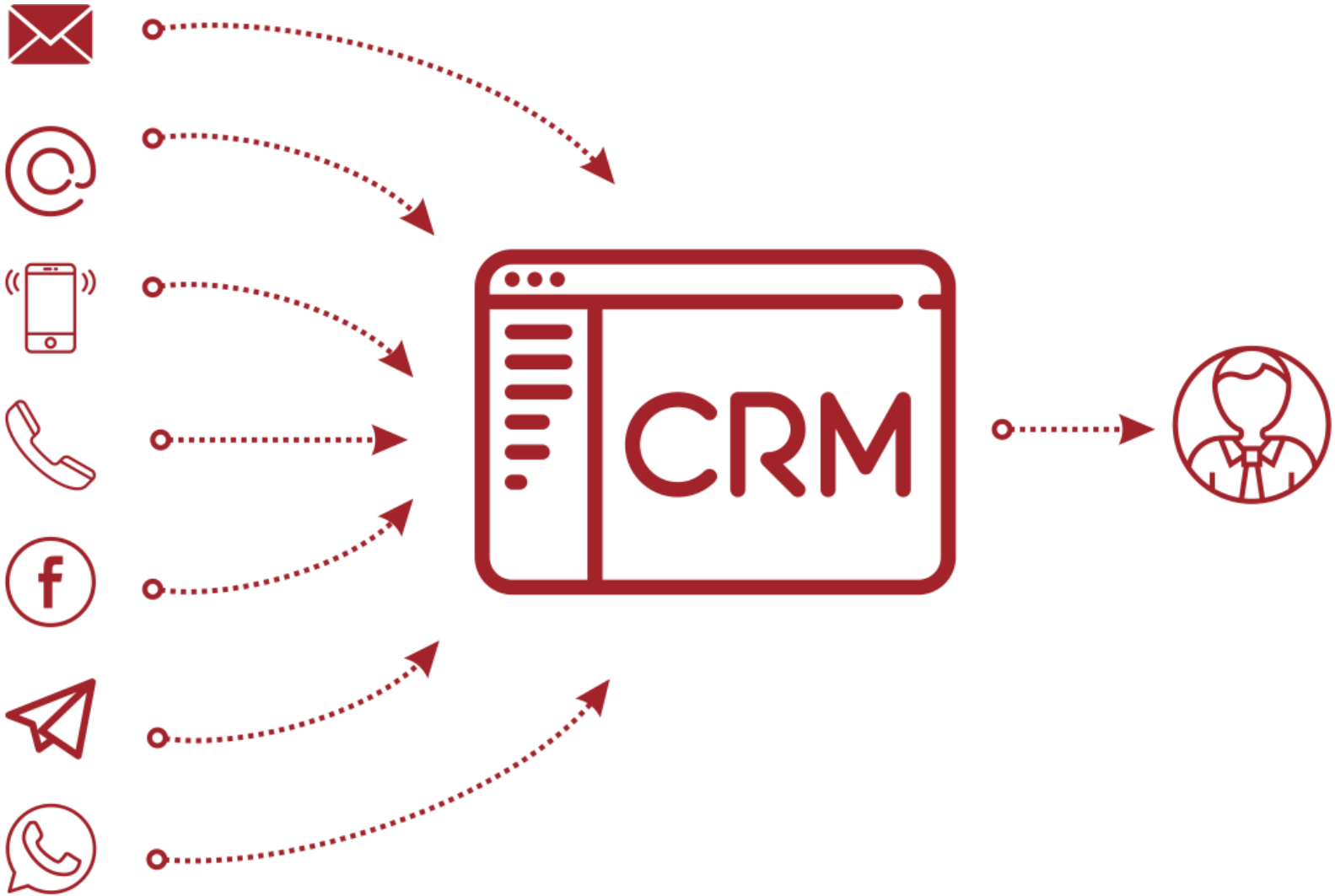
- 1. Всех записать.**
- 2. Уточнить и зафиксировать интерес.**
- 3. Задача по каждой сделке.**
- 4. Вперед по воронке продаж.**




- 1. Всех записать.**
- 2. Уточнить и зафиксировать интерес.**
- 3. Задача по каждой сделке.**
- 4. Вперед по воронке продаж.**











Звонки


 Вчера, 18:29, **Дмитрий Пилюков** в [Алексей](#)
Follow-up: Перезвонить (пропущенный)

 Вчера, 19:53, **Дмитрий Пилюков** в [Павел](#)
Follow-up: Перезвонить (пропущенный)

 Вчера, 19:54, **Дмитрий Пилюков** в [Павел](#)
Follow-up: Перезвонить (пропущенный)

 Вчера, 20:09, **Дмитрий Пилюков** в [Павел](#)
Follow-up: Перезвонить (пропущенный)

 Вчера, 23:23, **Дмитрий Пилюков** в [Алексей](#)
Follow-up: Перезвонить (пропущенный)

 Вчера, 23:24, **Дмитрий Пилюков** в [Алексей](#)
Follow-up: Перезвонить (пропущенный)

1. **Всех записать.**
2. **Уточнить и зафиксировать интерес.**
3. **Задача по каждой сделке.**
4. **Вперед по воронке продаж.**

Уточнить и зафиксировать интерес

- Быстро ответить, подобрать вариант.
- Зафиксировать в сделке.
- Использовать при дальнейшей «живой» и digital коммуникации.



1С квартирограмма

Рабочее место менеджера

Отображать покупателей | Отображать стоимость | Дополнительно

Объект недвижимости: Дом | Тип помещения: Квартира

Дом №30

Подъезд 1				Подъезд 2				Подъезд 3			
111 5 1 комн.	112 100 (1) 95 / 5 2 комн. (2ур)	113 100 (1) 95 / 5 2 комн. (2ур)	114 100 (1) 95 / 5 2 комн. (2ур)	85 100.81 (1) 83.74 / 13.07 3 комн.	86 67.39 (1) 62.79 / 4,8 2 комн.	87 66.14 (1) 61.34 / 4,8 2 комн.					
41 112,24 (0,75) 102 / 10,24 4 комн.	42 48,25 (1) 44,04 / 4,21 1 комн.	43 0 1 комн.	44 0 3 комн.	81 0 3 комн.	82 61,72 (0,8) 57,20 / 4,44 2 комн.	83 66,14 (1) 61,34 / 4,8 2 комн.	84 47,81 (1) 42,08 / 5,73 1 комн.				
37 112,24 (1) 102 / 10,24 4 комн.	38 48,25 (1) 44,04 / 4,21 1 комн.	39 0 1 комн.	40 0 3 комн.	77 110,73 (1) 96,44 / 14,29 3 комн.	78 67,09 (1) 62,29 / 4,8 2 комн.	79 66,38 (1) 61,84 / 4,8 2 комн.	80 47,81 (1) 42,08 / 5,73 1 комн.				
29 112,24 (1) 102 / 10,24 4 комн.	30 48,25 (1) 44,04 / 4,21 1 комн.	31 0 1 комн.	32 0 3 комн.	76 47,81 (1) 42,08 / 5,73 1 комн.							
25 112,24 (1) 102 / 10,24 4 комн.	26 48,25 (1) 44,04 / 4,21 1 комн.	27 0 1 комн.	28 0 3 комн.	72 47,81 (1) 42,08 / 5,73 1 комн.							
21 112,24 (1) 102 / 10,24 4 комн.	22 48,25 (1) 44,04 / 4,21 1 комн.	23 0 1 комн.	24 0 3 комн.	65 0 3 комн.	66 67,39 (1) 62,79 / 4,8 2 комн.	67 66,38 (1) 61,84 / 4,8 2 комн.	68 47,81 (1) 42,08 / 5,73 1 комн.				
17 112,24 (1) 102 / 10,24 4 комн.	18 48,25 (1) 44,04 / 4,21 1 комн.	19 0 1 комн.	20 0 3 комн.	61 0 3 комн.	62 67,09 (1) 62,29 / 4,8 2 комн.	63 66,64 (1) 61,84 / 4,8 2 комн.	64 47,81 (1) 42,08 / 5,73 1 комн.				
13 112,24 (1) 102 / 10,24 4 комн.	14 48,25 (1) 44,04 / 4,21 1 комн.	15 0 1 комн.	16 0 3 комн.	57 104,77 (1) 96,44 / 5,33 3 комн.	58 67,09 (1) 62,29 / 4,8 2 комн.	59 66,14 (1) 61,34 / 4,8 2 комн.	60 47,81 (1) 42,08 / 5,73 1 комн.				
								0 254 (1) 249 / 5 2 комн.	0 254 (1) 249 / 5 2 комн.		

Отправлено: 1 872; принято: 2 425
2,51; отправлено: 644 848; принято: 2 564...

Основные операции | Прием денежных средств

Операции с помещениями:
 Бронировать
 Продать
 Продать (предв. дог.)
 Снять бронь
 Доп. соглашение
 Расторгнуть договор

Информация о документах:
 Документ
 Покупатели

Цветовые обозначения | Отбор
 Свободно: A
 Забронировано без задатка: A
 Специальное бронирование: A
 Продано по предв. соглашению: A
 Продано: A
 Настроить...



1С квартирограмма

Квартирограмма - Демонстрационная база "1С.Риэлтор. Управление продажами недвижимости", редакция 11.1 / Башиев Павел Иннокентьевич / Риэлтор. Упр... (1С.Предприятие)

Квартирограмма


► Сформировать Настройка цветов ▾

Дата: Задание: Корпус 28

Вариант настройки ячеек: Основной

Раскраска объектов: По статусам По правообладателям

	28 55 000	28 55 000	28 55 000	35 53 000
6	1 540 000 1	1 540 000 1	1 540 000 1	1 855 000 1
	28 55 000	28 55 000	28 55 000	35 53 000
5	1 540 000 1	1 540 000 1	1 540 000 1	1 855 000 1
	28 55 000	28 55 000	28 55 000	35 53 000
4	1 540 000 1	1 540 000 1	1 540 000 1	1 855 000 1
	28 55 000	28 55 000	28 55 000	35 53 000
3	1 540 000 1	1 540 000 1	1 540 000 1	1 855 000 1
	28 55 000	28 55 000	28 55 000	35 53 000
2	1 540 000 1	1 540 000 1	1 540 000 1	1 855 000 1
	28 55 000	28 55 000	28 55 000	35 53 000
1	1 540 000 1	1 540 000 1	1 540 000 1	1 855 000 1
	28 55 000	28 55 000	28 55 000	35 53 000


 Бронь
 Платная бронь
 Открыт в продажу
 Не для продажи
 Продан
 Повторная продажа
 Контракт
 VIP бронь

Процесс общения с самым горячим клиентом

1. Ответить по телефону
2. Записать вопрос в crm
3. Открыть шахматку в Excel/1С
4. Найти вариант
5. перезвонить – ответить
6. занести интерес в crm
7. занести интерес в Excel/1С

А можно как-то побыстрее?



Шахматка Profitbase в вашей CRM



← Петр Афанасьевич - трешка Заявка с са...

ЕЩЕ

СОХРАНИТЬ

Отв-ный archerol@rambler.ru

Бюджет 1 075 750 руб

Воронка Воронка Холодный (интерес)

Первоначальн...

ЖК ...

Дом ...

Корпус-Секция ...

Этаж ...

Номер квартир ...

Количество ко...

Метраж, м2 ...

ID квартиры ...

Балкон, м2 ...

Площадь кухни...

санузлы ...

Вид из окна ...

КОНТАКТЫ

Максим ...

Компания ...

Рабочий ...

Email раб. ...

Должность ...

Нет запланированных задач, рекомендуем добавить

Сегодня Ольга манион

Связаться с клиентом

ДОБАВИТЬ ЗАДАЧУ



Сегодня

Сегодня, 14:31, Ольга манион

Новый этап: Воронка Холодный (интерес)

Вчера, 21:10, Оксана Дунина

Новый этап: Воронка Новая сделка

7 дней

06.09.2016, 18:12, Оксана Дунина

Новый этап: Воронка Резерв

06.09.2016, 17:08, Оксана Дунина

Помещение [ЖК "Гулливер" - Корпус 1 - эт. 12 - кв. 308] перешло в статус Свободно

06.09.2016, 17:08, Оксана Дунина

Новый этап: Воронка Новая сделка

06.09.2016, 17:06, Оксана Дунина

Помещение [ЖК "Гулливер" - Корпус 1 - эт. 12 - кв. 308] перешло в статус Резерв

Виджеты

ШАХМАТКА

Открыть

Отв-ный m.selezenev

Бюджет 3 141 300 руб

Этап продажи Первичный контакт

ЖК ЖК №1

Дом Дом 13

Корпус-Секци Секция 2

Этаж 4

Номер кварти 32

Количество к 3

Метраж, м2 73.6



Добавить примечание



Следующее действие Сегодня

Сегодня



Сегодня, Весь день, m.selezenev@artsofte.ru

Встреча: Показ квартиры в ЖК Солнечный. ...



Сегодня, 10:32, m.selezenev@artsofte.ru

Контакт создан: Изя Петрович

Создана Сегодня, 10:33

пользователем m.selezenev

КОНТАКТЫ

Изя Петрович ...

Вся информация о квартире хранится в сделке.

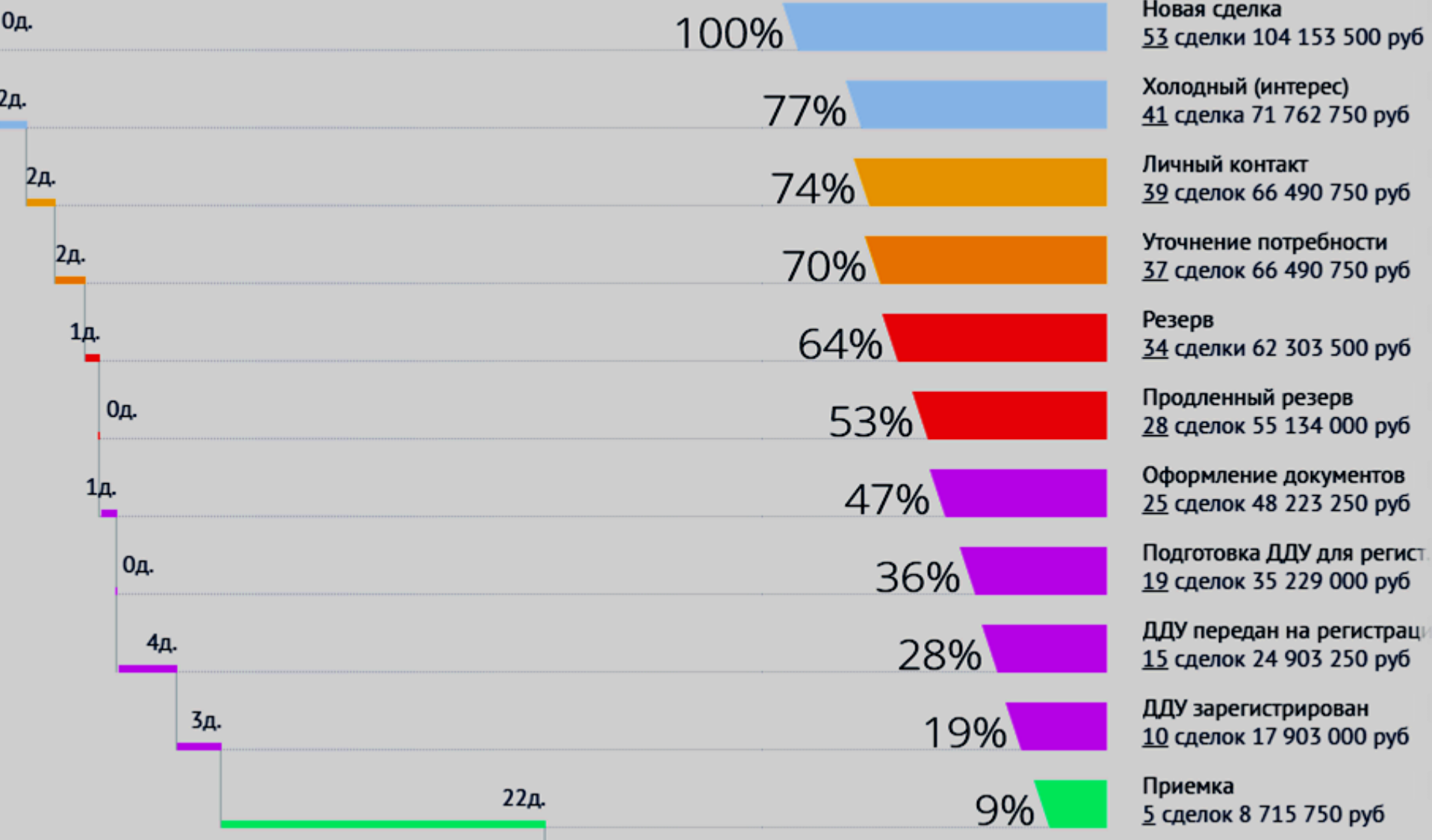
Процесс общения с самым горячим клиентом

Как с автоматизацией

1. Сняли трубку, открылась сделка, выбрали в шахматке квартиру и добавили в сделку.

Как обычно:

1. Ответить по телефону
2. Записать вопрос в crm
3. Открыть шахматку в Excel/1С
4. Найти вариант
5. Перезвонить – ответить
6. Занести интерес в crm
7. Занести интерес в Excel/1С



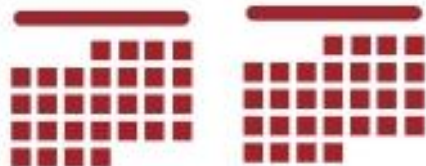
Строим любые отчеты.

Знаем бюджеты пресейла на всех этапах.

- 1. Всех записать.**
- 2. Уточнить и зафиксировать интерес.**
- 3. Задача по каждой сделке.**
- 4. Вперед по воронке продаж.**



2013-2014



2015-2016



x2

Срок покупки недвижимости – от 4х месяцев.



До 6 месяцев



**При продаже вторички срок экспозиции
квартиры в среднем полгода.**

Задача по каждой сделке

To-do line | День | Неделя | Месяц | Список | ... ЕЩЁ | + ДОБАВИТЬ ЗАДАЧУ

Задачи на сегодня


- Сегодня, Весь день, **Оксана Дунина** в Заявка на 2ку Солнечный
Связаться с клиентом: уточнить статус резерва
- Сегодня, Весь день, **Оксана Дунина** в Заявка на 2ку Солнечный
Связаться с клиентом: Сообщить клиенту, что помещение больше недоступно ([ЖК "Гулливер" - Корпус 1 - эт. 12 - кв. 308] перешло в статус Резерв).
- Сегодня, Весь день, **Оксана Дунина** в Покупка трешки в ЖК ФК
Связаться с клиентом: проводить на экскурсию на стройку. Не забыть каску.

Задачи на завтра

- Завтра, 17:08, **Оксана Дунина** в Однокомнатная для Абрамовича
Связаться с клиентом: уточнить статус резерва


Есть вопросы? Напишите нам! □ ×

Задачи по сценариям

 Следующее действие **Завтра, Владислав Меньшиков** от Оксана Дунина ...

Связаться с клиентом: Сообщить клиенту, что помещение больше недоступно ([ЖК Демо - Демо дом - эт. 18 - кв. 69] перешло в статус Продано).

Задачи по ролям

 Сегодня, **archerol@rambler.ru** от Оксана Дунина ...

Связаться с клиентом: Подтвердить бронирование квартиры в сделке



Четыре простых действия

- **Всех записать.**
- **Учесть интерес. Зафиксировать.**
- **Задача по каждой сделке.**
- **Вперед по воронке продаж.**



Вперед по воронке продаж.

Расскажу завтра в зале **GREEN 10**
в секции «Реклама и PR на рынке недвижимости»



Выводы:

- Наличие crm, calltracking и тп. - НЕ автоматизация.
- Любые действия инициирует система, менеджер не напрягает память.
- Маркетинг сопровождает продажу до сделки.



- 1. Как автоматизировать собственный отдел маркетинга и продаж.**
- 2. Как настроить агентские продажи.**



Обозначенный тренд: рост объема агентских продаж

Sberbank real estate 2016



Тенденции
рынка 2016



Новые технологии
и инструменты продаж

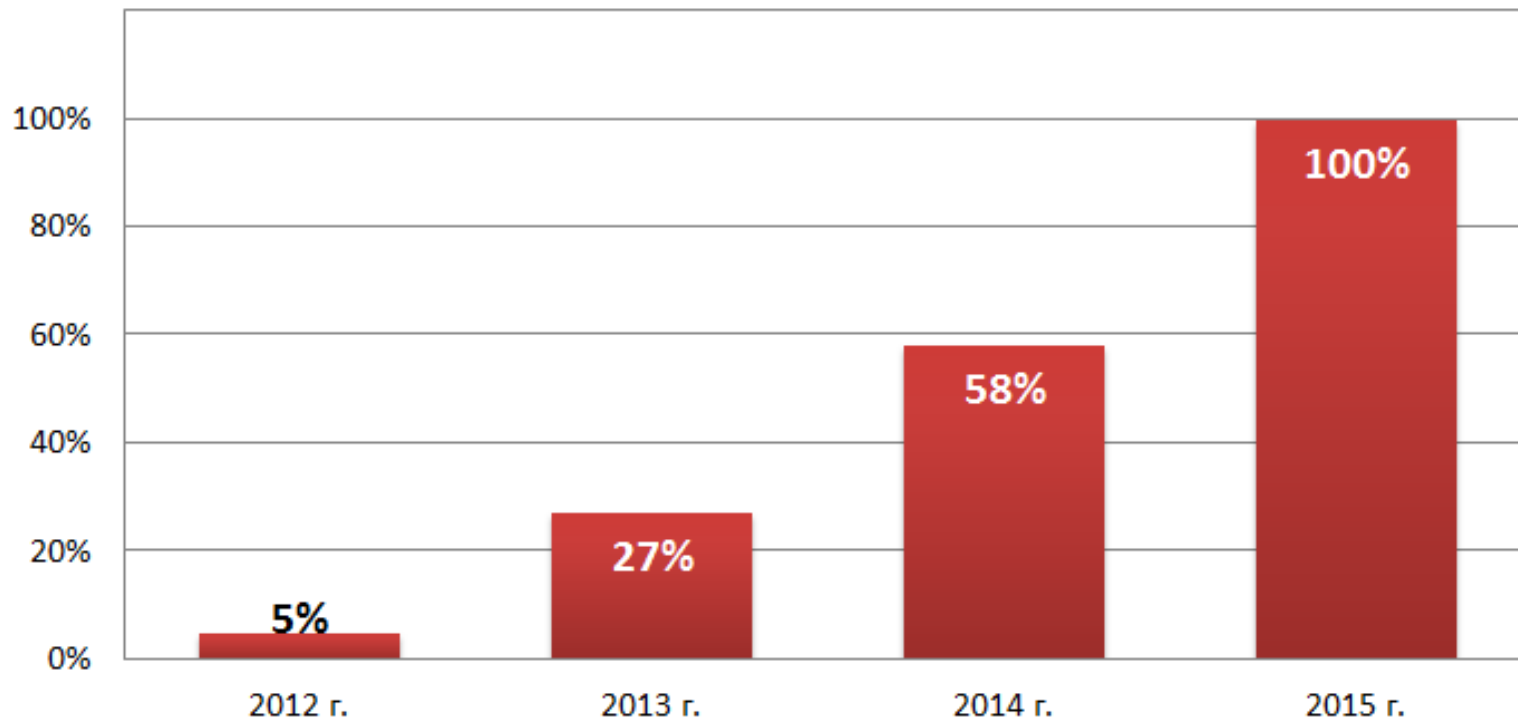


Дискуссионная
площадка



Истории успеха
лидеров

Партнерские продажи LSR Group



По данным доклада Дениса Бабакова (заместитель генерального директора) на конференции Инновации Рынка Недвижимости 13.02.2016 г., г. Сочи.

Партнерские продажи MR Group

- **Мировая практика.** Большинство девелоперов Европы и США привлекают к продажам своих объектов именно брокеров – ведущие международные агентства (в том числе по схеме ко-эксклюзива).
- **Собственный опыт MR Group.** С 2004 года компания MR Group реализует проекты через брокеров коммерческой и жилой недвижимости. На сегодняшний день портфолио проектов компании – 27 проектов в Москве, Московской области и Сочи, общая площадь – 5 млн квадратных метров в различных сегментах рынка – от эконом до премиум класса. MR Group в Москве и Московской области никогда не продавала через собственную структуру продаж.
- **Комиссия агентству составляет 2-4%, что сопоставимо с расходами на собственный офис продаж (подбор персонала, обучение, аттестация, и т.д.).** В комиссию включена не только продажа, но и постпродажное сопровождение.
- **Система мотивации для агентства – success fee:** вознаграждение за превышение плана продаж. Кроме того, используется ежеквартальная аттестация с возможной ротацией пула брокеров. Коррекция комиссии в сторону понижения, если план продаж не выполнен.

Партнерские продажи MR Group

«С 2004 года компания MR Group реализует проекты **через брокеров** коммерческой и жилой недвижимости. На сегодняшний день портфолио проектов компании – **27 проектов** в Москве, Московской области и Сочи, **общая площадь – 5 млн квадратных метров (80-90 тыс квартир)** в различных сегментах рынка – от эконом до премиум класса.»

По данным доклада Ирины Дзюба (заместитель генерального директора) на конференции Инновации Рынка Недвижимости 13.02.2016 г., г. Сочи.

Партнерские продажи MR Group

«Комиссия агентству составляет 2-4%, что сопоставимо с расходами на собственный офис продаж (подбор персонала, обучение, аттестация и т.д.). В комиссию включена не только продажа, но и постпродажное сопровождение».

По данным доклада Ирины Дзюба (заместитель генерального директора) на конференции Инновации Рынка Недвижимости 13.02.2016 г., г. Сочи.

Вывод:

Правильные партнерские продажи:

- Это не дороже содержания собственного отдела продаж т.е. выгодно.
- Могут дать рост общего объема продаж X2.



Проблемы технологического взаимодействия АН и отдела продаж (ОП) застройщика

- Неумение АН продавать первичку
 - 1.1. Квалификация риэлторов
 - 1.2. Широкая база (много объектов и застройщиков)

• Информационный провал при альтернативных сделках

• Экономическая незаинтересованность ОП крупных застройщиков в сторонних АН

• Основная сфера компетенций жесткий подход.
⇒ нет возможности

Проблемы технологического взаимодействия АН и отдела продаж (ОП) застройщика:

- «Информационный провал при альтернативных сделках.»

Что нужно застройщику:

- «Уверенность в том, что отправляя клиента к риэлтору, тот вернется к застройщику, а не уйдет в никуда.
- Отчетность по каждому клиенту.
- Реализация вторичного жилья потенциального покупателя первички в конкретные сроки т.е. привлечение клиентов из сегмента вторичного рынка в первичный.»
- Из доклада А.Б. Бриля на конференции Инновации Рынка Недвижимости 13.02.2016 г., г. Сочи.

Какие сложности?

- Застройщик ведет сделки в своей CRM.

И точно не будет пускать туда посторонних.

- Застройщик хранит сток в CRM/Excel/1С.

Долго и муторно каждый день «в ручную» отдавать риэлтору актуальный сток.

У застройщика нет единого центра данных по активности риелторов и количеству реальных сделок.

Возвращаемся к «экономической незаинтересованности средних и крупных ОП застройщиков в сторонних АН».

Как быть с информационным провалом при альтернативных сделках?



Агентская панель. Как это работает?



Раздаем «сток» в один клик

- Видим всех застройщиков
- Видим 100% актуальную статистику по продажам



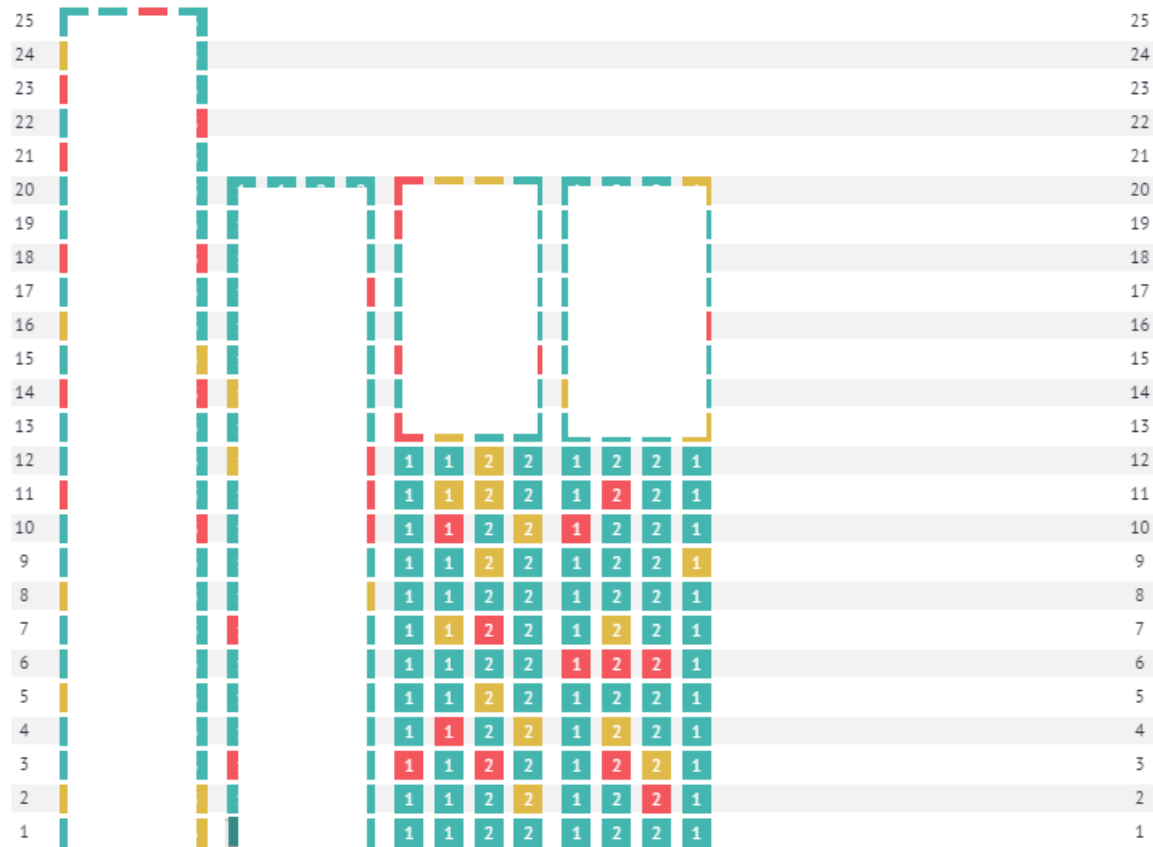
Что видит агент?



Все дома



100% актуальная информация по всем квартирам



100% актуальная информация по всем квартирам

Свободно



[Посмотреть на этаже](#)

Подъезд: Подъезд 1
Этаж: 16
Номер квартиры: 169
Кол-во комнат: 1
Полная цена: 871 000 Р
Цена за метр: 32 500 Р
Площадь, м2: 26.80 м2

Резерв



[Посмотреть на этаже](#)

Подъезд: Подъезд 1
Этаж: 16
Номер квартиры: 172
Кол-во комнат: 1
Полная цена: 939 250 Р
Цена за метр: 32 500 Р
Площадь, м2: 28.90 м2

Информационная прозрачность сделки



Агентские продажи – это круто!



С нами это еще и просто 😊

 Profitbase



06 октября практический семинар
"Автоматизация для застройщиков»
Выступление Profitbase с 11.00 до 13.00

Можно зарегистрироваться по адресу
<http://get8.ru/profitbase>



Оксана Дунина

Тел.: +7 953 606 1774

E-mail: o.dunina@profitbase.ru

facebook.com/oxana.dunina