

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС**

**5-9  
ОКТАБРЯ**

**СПБКОНГРЕСС.РФ**

**Управление процессом  
повышения квалификации  
сотрудников, как  
фундаментальное условие  
увеличения доходности агентства**

**ТЕХНИКИ И КЕЙСЫ**



Зачем  
повышать  
квалификацию  
сотрудников?



# Цели повышения квалификации сотрудников

## ▶ Вооружить сотрудников новыми знаниями и навыками.

Это позволит агенту:

- ❑ оказывать широкий спектр услуг клиентам;
- ❑ анализировать потенциал клиента на начальном этапе работы;
- ❑ справляться с различными сложностями в сделках;
- ❑ оперативно решать поставленные задачи;
- ❑ используя современные технологии, сокращать время сделки.

**ЧЕМ ЛУЧШЕ НАУЧИШЬ, ТЕМ БОЛЬШЕ ПОЛУЧИШЬ !**

# Цели повышения квалификации сотрудников

- ▶ **Внедрение новых технологий.** Сейчас время цифровых технологий и электронного документа оборота. От этого никуда не денешься, нужно развиваться и менять методы работы. А с этим справится только команда настоящих профессионалов.
- ▶ Умение агентов работать в интернете, размещать объявления на различных рекламных площадках, пользоваться соц.сетями, правильно строить запросы в поисковиках, пользоваться различными профессиональными базами и программами, CRM-системами, увеличивает приток потенциальных клиентов, уменьшает время экспозиции объекта в рекламе, увеличивает спектр оказание услуг, повышает в глазах клиента профессиональный уровень агента и увеличивает доход агента.

**УВЕЛИЧЕНИЕ ДОХОДА АГЕНТА, СПОСОБСТВУЕТ УВЕЛИЧЕНИЮ ДОХОДА АГЕНТСТВА!**

# Цели повышения квалификации сотрудников

- ▶ **Снижение уровня текучести персонала.** Повышение квалификации считается эффективным способом борьбы с этим явлением. Этот принцип действует даже тогда, когда не помогает премирование.
- ▶ Если агенту, что-то запретить или ограничить его деятельность - АГЕНТ УЙДЕТ ИЗ АГЕНТСТВА.
- ▶ Если агентство не узкоспециализированное, а предоставляет широкий спектр услуг, то агенту дается широкая манёвренность в принятии решений, он будет работать в разных сегментах, уровнях и территориях рынка недвижимости.
- ▶ Агент, как многопрофильный специалист может работать и в аренде, и во вторичном рынке, и в новостройках, и на загородном рынке. Может работать, как с эконом жильем, так и с объектами комфорт или бизнес класса. Может работать в разных локациях города.

**ЛЕГЧЕ ДАТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ, ЧЕМ ПОМАХАТЬ РУКОЙ !**

# Цели повышения квалификации сотрудников

## ► Воспитание собственных кадров.

Обучение своих сотрудников позволяет:

- привить корпоративную культуру;
- сразу адаптировать агентов к системе работы агентства;
- ввести индивидуальную оплату труда;
- научить документообороту компании.

Если проводить обучение в пределах компании, то будут использоваться документы, оборудование и материалы, которые сотрудник обычно использует в своей работе.

**ЛЕГЧЕ НАУЧИТЬ, ЧЕМ ПЕРЕУЧИТЬ !**

# ПРИМЕР многопрофильности агента:

1. Агент сдал квартиру в аренду (комиссия составила 20 000 руб. итого **20 000 рублей**).
2. Агент продал квартиру в прямой продаже (комиссия составила 3% от 4 000 000 рублей - **120 000 рублей**).
3. Агент продал квартиру + оформил ипотеку + подобрал и оформил альтернативное жилье на вторичном рынке (комиссия составила 3% от 4 000 000 + 1% от суммы кредита 2 500 000 + 2% от 6 500 000 – 120 000 + 25 000 + 130 000 итого **275 000 рублей**).
4. Агент продал квартиру + оформил ипотеку + оформил страховку + подобрал и оформил квартиру с новостройке (комиссия составила 3% от 4 000 000 + 1% от суммы кредита 2 500 000 + 1% от суммы страховки 25 000 + 2,5 % от 6 500 000 – 120 000 + 25 000 + 2500 + 162 000 итого **309 000 рублей**).
5. Агент сдал в аренду купленную квартиру (комиссия составила 25 000 руб. итого **25 000 рублей**).

Кого  
обучать?

Как  
обучать?

СКОЛЬКО  
СТОИТ?



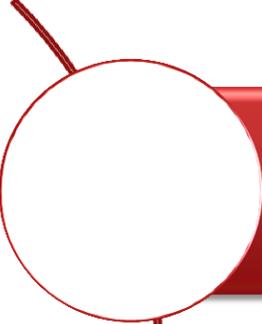
# Кого обучать?

- ▶ Понятно, что одновременно повысить квалификацию всех агентов нереально. Получается, нужно выделить тех, кто в числе первых должен повысить свой уровень профессионализма.
- ▶ К тому же существует риск, что время и финансовые средства будут потрачены на обучение тому, что сотрудник и так знает и умеет. А еще хуже, когда работодатель оплачивает обучение сотрудника, а тот через некоторое время уходит на другое место работы.

**Именно поэтому руководители предпочитают обучать сотрудников, которые принесут АГЕНТСТВУ максимум пользы и дохода**

# Как обучать?

## Формы повышения квалификации



внешнее обучение (за пределами компании)



внутрифирменное (в пределах компании)

# Внутрифирменное обучение (в пределах компании)

## **У внутрифирменного обучения есть свои плюсы:**

- ▶ уменьшение расходов для агентства;
- ▶ привлечение своих специалистов для обучения;
- ▶ возможность контролировать процесс;
- ▶ определять темы и методы обучения;
- ▶ развитие корпоративного духа;
- ▶ и т.д.



# Методы обучения на рабочем месте

## НАСТАВНИЧЕСТВО

- Когда опыт передается целенаправленно,
- Обучение сотрудника на личном примере,
- Более опытный сотрудник передает свои знания тому, кто менее опытен.

Наставничество активно используют многие агентства в своей работе со стажерами. Доходная часть по сделкам с недвижимостью составляет 50%, но агентство не тратит дополнительных денег на обучение, а стимулирует наставника процентом от сделок стажера. При этом, если стажер покидает агентство его сделки передаются наставнику и тот получает процент по своей ставке.

	1 сделка	2 сделка	3 сделка	4 сделка
наставник	20%	15%	10%	5%
стажер	30%	35%	40%	45%
агентство	50%	50%	50%	50%

# Методы обучения на рабочем месте

## ИНСТРУКТАЖ

- Применяется в случае, когда нужно приобрести навыки на новом рабочем месте;

## КОУЧИНГ

- При использовании этого метода тренер и обучаемые взаимодействуют, а также налаживают связь между участниками процесса производства;

# Методы обучения на рабочем месте

## Тьюторство

- вид наставничества. Ведется дискуссия, в процессе которой обучаемый демонстрирует полученные знания;

## Стротеллинг

- стажеров обучают правилам работы, используя историю агентства;

## Шэдуинг

- ведется наблюдение за процессом работы, которое позволяет выяснить, какие стороны в проф. подготовке агента слабые и составить план повышения квалификации, чтобы их удалить.

Куда направить  
агента для  
повышения  
квалификации?



# Куда направить сотрудника для повышения квалификации

Институт недвижимости

Учебные центры компаний-партнеров

Учебные центры банков-партнеров

# Методы внешнего повышения квалификации

## Лекции

Самая традиционная методика.

Материалы здесь усваиваются пассивно и этот метод сейчас не считают оптимальным, дополняют его другими.

## Тренинг

В процессе обучения тренер дает определенные инструкции и проверяет, насколько усвоены знания в течение определенного периода времени.

## Конференции, встречи

Активная методика обучения, которая стимулирует развитие коммуникативных навыков, развивает логическое мышление.

# Методы внешнего повышения квалификации

## Экскурсии по новостройкам

Традиционная методика.

Материалы здесь усваиваются очень эффективно.

## Интерактивные курсы

Знания получают, закрепляют и тестируют при помощи обучающей программы.

## Деловая игра

суть метода заключается в том, что проблему решает не один человек, а группа обучающихся.

Как происходит  
повышение  
квалификации:

ОСНОВНЫЕ  
СТУПЕНИ  
ПРОЦЕССА



# Как происходит повышение квалификации: основные ступени процесса

## ▶ **Ступень 1. Расчет потребности в повышении квалификации.**

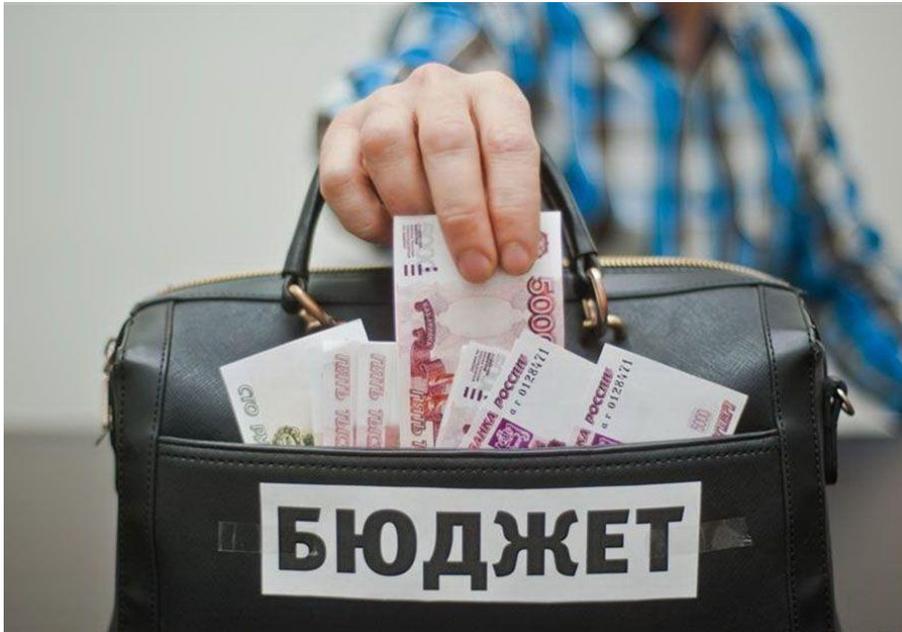
Для начала нужно определить, какова потребность в обучении агентов:

1. Отсутствие компетентности и узко профильность агента;
2. Низкая доходность по сделкам;
3. Малое количество сделок;
4. Новые методы работы, которые не применяют сотрудники;
5. Отсутствие среднего руководящего звена и т.д.

## ▶ **Ступень 2. Выбор метода.**

Когда планируется обучение сотрудников, нужно определить с помощью каких методов оно будет происходить.

# Как происходит повышение квалификации: основные ступени процесса



## ▶ **Ступень 3. Разработка бюджета.**

Как только потребность в повышении квалификации будет проанализирована, составляют бюджет. Он обязательно фиксируется документально.

- ▶ Статьями расходов в этом случае будут:
  - ▶ расходы по оплате обучения,
  - ▶ оплата услуг учебного центра,
  - ▶ оплата услуг преподавателя, коуча;
  - ▶ Аренда помещения для проведения занятий,
  - ▶ Аренда специализированного оборудования и так далее.
  
- ▶ Наименее затратным вариантом для компании являются дистанционные курсы.

# Как происходит повышение квалификации: основные ступени процесса

## ▶ **Ступень 4. Процесс разработки программы обучения.**

Если процесс обучения планируется производить внутри компании, нужно разработать и утвердить программу повышения квалификации. Для этого определяем в чем «просяд» в агентстве.

Юридические знания	Банковский и ипотечный продукт	Маркетинг и реклама	Соцсети и интернет ресурсы	Жилые комплексы и застройщики	Деловое общение, этикет
--------------------	--------------------------------	---------------------	----------------------------	-------------------------------	-------------------------

- ▶ Если планируется прибегнуть к услугам Центра по обучению, будут предложены готовые программы, останется только выбрать подходящую.

# Как происходит повышение квалификации: основные ступени процесса

## ► **Ступень 5. Процесс реализации выбранной методики.**

В зависимости от того, какой метод повышения квалификации был выбран, принимают решение по его реализации.

Способов реализации несколько:

Организовать повышение квалификации в самом агентстве силами своих специалистов;

Проводить обучение персонала в учебном центре;

Проводить обучение в офисе компании, привлекая тренера со стороны

# Классификация агентов по уровню квалификации



# После повышения квалификации сотрудника мы видим следующий результат:

- ▶ Лояльность агента к компании в которой он работает;
- ▶ Умение агента быстро адаптироваться к изменениям на рынке недвижимости;
- ▶ Умение агента и руководителя среднего звена перепрофилироваться с сегмента стагнации на активный сегмент рынка недвижимости;
- ▶ Увеличение комплекса услуг предоставляемых для клиентов;
- ▶ Расширение клиентской базы за счет интернет ресурсов и социальных сетей;
- ▶ Сокращение сроков экспозиции объекта в рекламе (экономия бюджета сделки);
- ▶ Увеличение количества сделок в месяц на одного сотрудника;
- ▶ Увеличение комиссионного вознаграждения по сделке.

**ЭТО ВСЁ ФУНДАМЕНТАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ УВЕЛИЧЕНИЯ  
ДОХОДНОСТИ АГЕНТСТВА**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС**



генеральный директор  
АН «8 ЭТАЖ»

Закревская

Вера

Николаевна

8-921-748-44-85

[zvn@8estate.ru](mailto:zvn@8estate.ru)

**5-9  
ОКТЯБРЯ**

**СПБКОНГРЕСС.РФ**



**ЭТАЖ**

агентство недвижимости

