

Новые технологии в обучении стажеров-риелторов

Тактика, система и инструменты для успешных переговоров в условиях падающего рынка

Проблемы с которыми сталкиваются 99% стажеров- риелторов

- Не знание рынка услуг
- Не знание специфики работы риелтора
- Не знание сегментов недвижимости
- Не знание особенностей переговоров
- Не знание способов привлечения клиентов
- Не знание способов поиска собственника
- Не знание алгоритма быстрого заработка

Куда уходят стажеры-риелторы

- Разочаровываются в профессии и уходят туда, где все понятней и проще.
- Уходят в другие компании, где для них могут подготовить уже существующую базу.
- Уходят в более понятные сегменты рынка (новострой, ипотека, подбор, аренда).
- Уходят в сопротивление своей работы. Занимая место не приносят никакой прибыли.

Когда они уходят

- Максимум через 3 месяца, безуспешной беготни по собственникам.
- Минимум через 3 дня, когда быстро понимают, что не потянут эту профессию.
- Плохо, если через 1-2 месяца, когда в них вложены силы и надежды на результат.

Условия для обеспечения сделки в течении двух недель

- Ресурсы
- Система
- Инструменты

Ресурсы

- Быстрое наполнение клиентской базы
- Овладение диапазоном активного поиска клиента
- Доступ к маркетинговым ресурсам

Система

- Переговоров с собственником
- Мониторинга рынка по ценам и предложениям
- Продвижения объекта

Инструменты

- Прописанные сценарии переговоров на все основные случаи взаимодействия
- Чек – листы переговоров (входящих, исходящих)
- Грамотный Акт осмотра
- Стандартный маркетинговый план

Три аспекта в обучении

- Знание ценовой конъюнктуры рынка
- Умение вести переговоры с собственником
- Технология продвижения объекта на рынке

План обучения

- Первый звонок собственнику
- Первый визит к собственнику
- Правила переговоров по коррекции цены недвижимости
- Первый визит с покупателем к собственнику
- Закрытие сделки

ЭКСПЕРТНОСТЬ

- Один сегмент рынка
- Географическая локализация
- Постоянный ценовой аудит рынка
- Ежедневная отчетность о проделанной работе в течении этих двух недель

Воронка продаж

- Поиск собственников
- Первый звонок клиенту
- Первая встреча с клиентом
- Получение обязательств от клиента
- Заключение договора
- Прием входящих звонков
- Показ
- Продажа объекта

Поиск собственников

- Важно! Научиться ставить фильтр.
- Важно! Работать только с «горячим» собственником.
- Важно! Сразу выходить на Лицо Принимающее Решение.
- Важно! Регулярность в сборе информации

Первый звонок клиенту

- Важно! Использовать чек-лист звонка.
- Важно! Не импровизировать.
- Важно! Представляться.
- Важно! Знакомиться.
- Важно! Назвать клиента по имени не менее 3-х раз.
- Важно! Завершить звонок результатом.

Определение типа клиента

- Горячий клиент
- Теплый клиент

Первая встреча с клиентом

- Важно! Пунктуальность и собранность.
- Важно! Заполнить полностью «Акт осмотра».
- Важно! Получить от клиента согласие на подписание «Короткого Агентского Соглашения».
- Важно! Получить от клиента обязательства.

Получение обязательств от клиента

- Звонок.
- Встреча с другими собственниками.
- Помощь в аудите цены.
- Помощь в «home staging»
- Согласование рекламы
- Согласования мелкосрочного ремонта
- Согласование встречи с юр.службой для проверки документов и т.д.

Заключение договора

- Так как речь идет о стажере – риелторе, заключение договора в первое время должно быть в офисе компании.
- Важно! Подпись под «Коротким Агентским соглашением» ставит сам стажер – риелтор, перед встречей с показом.

Переговоры с собственником по коррекции цены объекта

- Цена объекта по параметрам: ХОЧУ, МОГУ, НАДО
- Факты, как рычаг для сдвижения собственника!
- Аргумент «Критическая точка»
- При наличии конечной цели, использование «Мозгового штурма» совместно с собственником

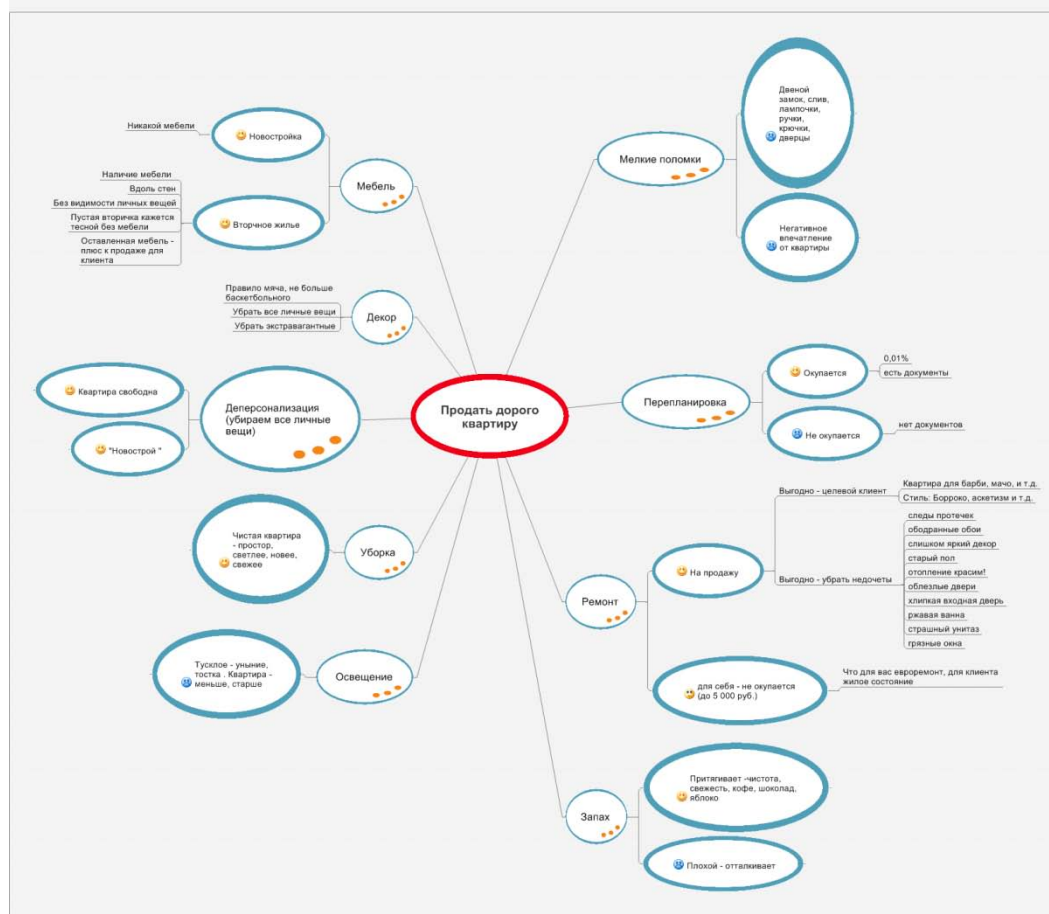
Прием входящих звонков

- Важно! Следовать заполнению чек-листа
- Важно! Всегда представляться, когда есть входящий звонок.
- Важно! Всегда завершать звонок – встречей.
- Важно! Держать телефон заряженным:)

Показ

- Важно! Подготовка к показу.
- Подготовка к показу – полный анализ инфраструктуры. Новый мониторинг рынка. Составление таблицы слабостей объекта. Выбор времени показа объекта, в зависимости от той картины, которая будет играть на руку успеху.
- Обеспечить инструктаж собственников.
- Подготовить квартиру к показу.

Продажа объекта



Необходимые бланки для работы

- Акт осмотра помещения
- Ценовой аудит объекта
- Паспорт объекта (карточка объекта)
- Маркетинговый план (стандартный)
- Папка собственника
- Памятка собственнику
- Рабочая тетрадь стажера-риелтора

Что осталось за бортом знаний

- Работа по исходящему маркетингу
- Работа со сложными клиентами
- Переговоры с собственником об «Эксклюзивном праве продажи недвижимости»
- Работы с возражениями
- Работа с цепочками
- Работа с продажей недвижимости