

# Специфика обучения специалистов рынка недвижимости.

Создание эффективной программы  
и повышение мотивации  
обучающихся







МЫ ВСЕ ПРОХОДИМ  
МНОГО ОБУЧЕНИЙ!



Кто из вас проходил  
обучение, которое  
НЕ дало никаких  
результатов?





Кто из вас проходил  
обучение, которое  
ДАЛО  
результат?

ЧЕГО БЫЛО  
БОЛЬШЕ?





КАКИМ БЫЛО  
ОБУЧЕНИЕ, КОТОРОЕ  
ДАЛО РЕЗУЛЬТАТ?

Хочу поделиться  
опытом развития и  
обучения продающего  
персонала на рынке  
недвижимости



# СУЩЕСТВУЕТ ОБУЧЕНИЕ, ДАЮЩЕЕ РЕЗУЛЬТАТ

Его нет в  
«чистом  
виде» – его  
нужно  
создавать!







# ЦЕЛИ В ПРОДАЖАХ

---

# Цели в продажах



Прибыль



Лояльность  
клиентов

Одним из  
инструментов для  
достижения целей  
является ОБУЧЕНИЕ  
продающего  
персонала

**Цель:**  
тем же составом  
больше ПРИБЫЛИ и  
больше  
ЛОЯЛЬНОСТИ



# ПРОБЛЕМЫ В ОБУЧЕНИИ

---



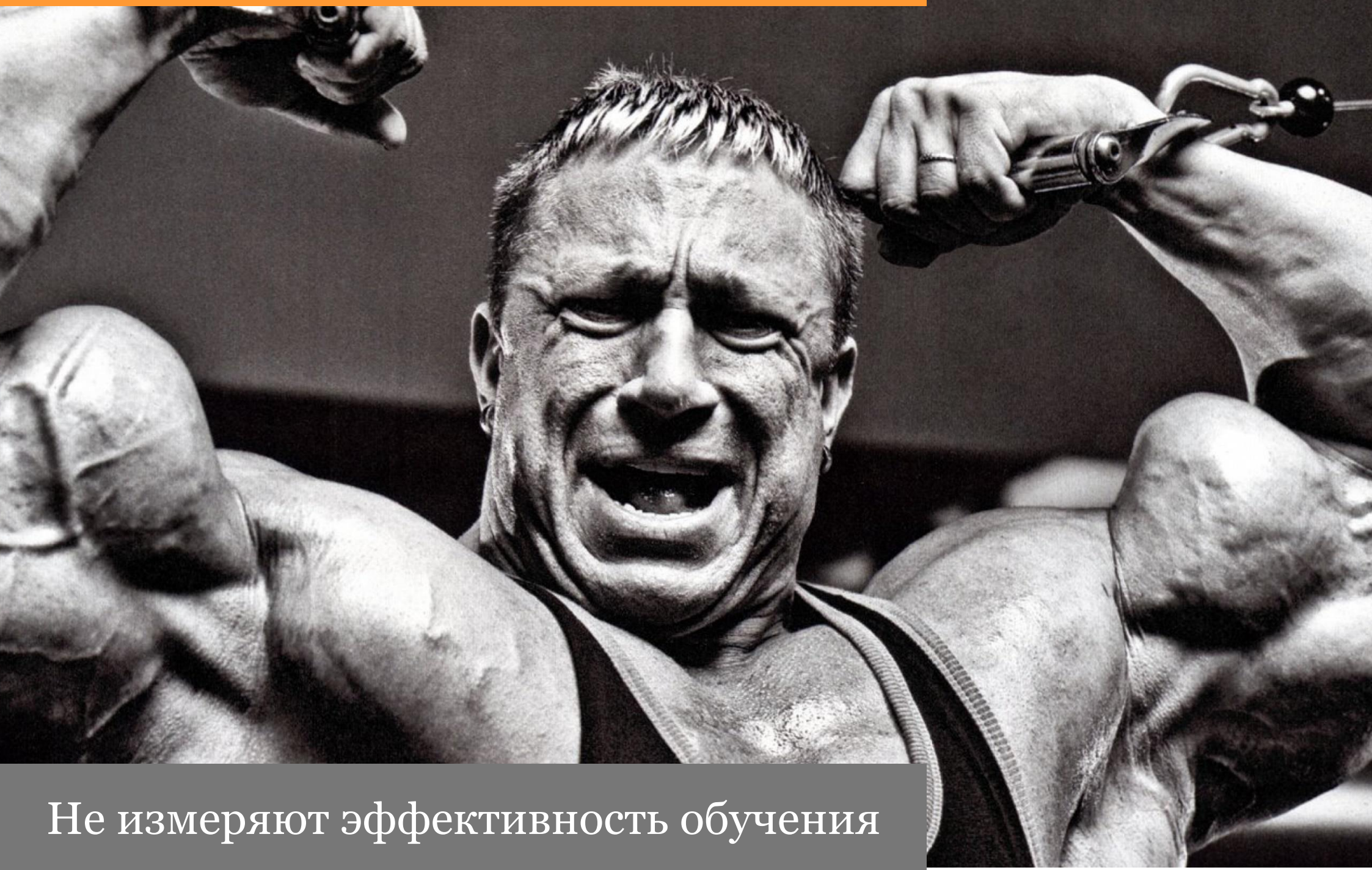
# Проблемы в обучении



Нет цели у обучения



# Проблемы в обучении



Не измеряют эффективность обучения



# Проблемы в обучении



Люди не хотят , не могут, не верят  
в обучение



# Проблемы в обучении



Мало программ и людей способных учить так,  
что бы был результат



НО ЦЕЛИ  
ПО ПРОДАЖАМ СТОЯТ  
И  
УЧИТЬ ВСЕ РАВНО  
НУЖНО

ЧТО ЖЕ ДЕЛАТЬ?



# Что влияет на эффективность обучения: будет результат или нет

Наличие  
цели

Оценка  
До и После  
обучения

Серийность  
(от одного  
обучения нет толку,  
нужно делать серию  
обучений)

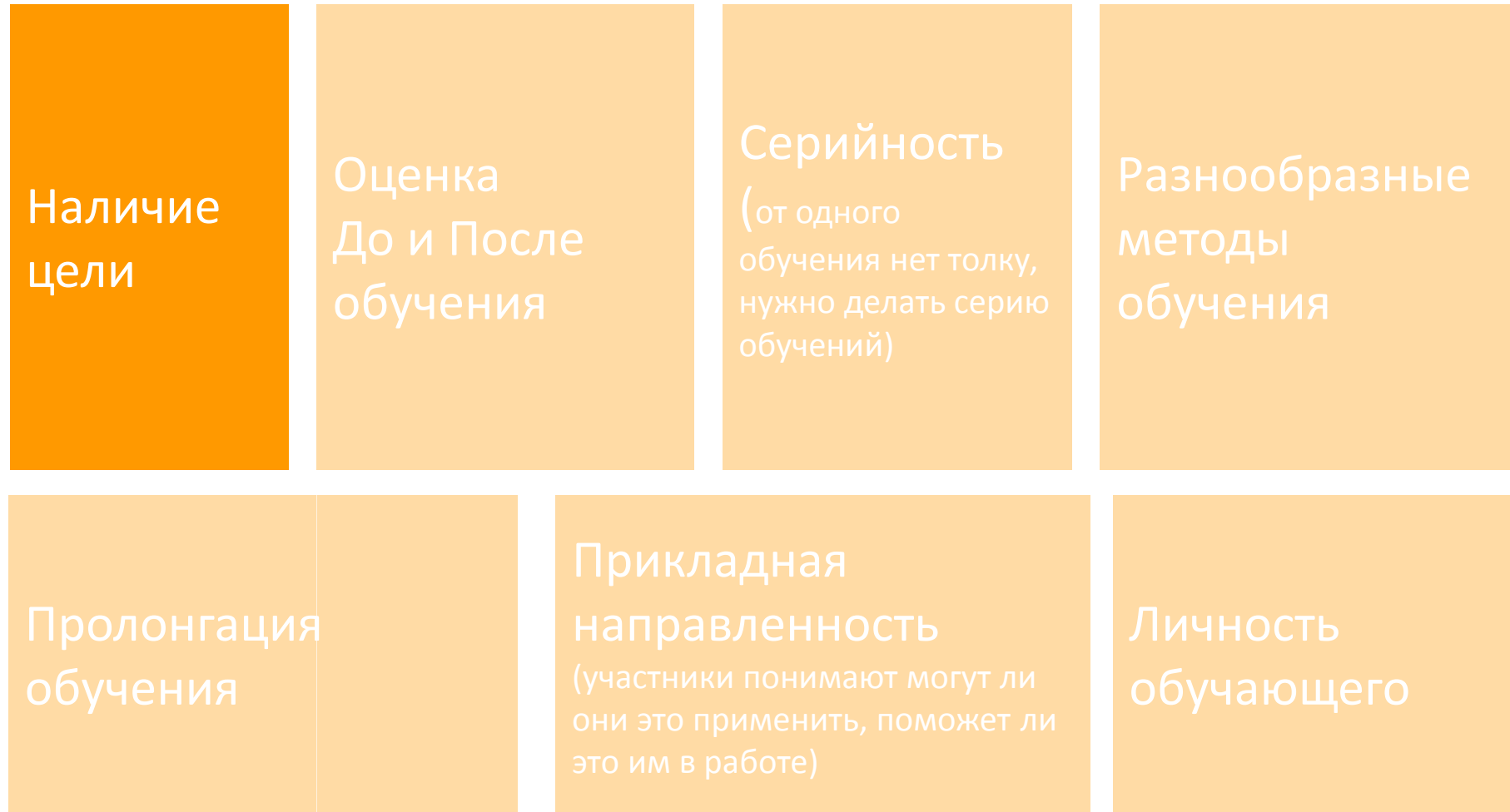
Разнообразные  
методы  
обучения

Пролонгация  
обучения

Прикладная  
направленность  
(участники понимают могут ли  
они это применить, поможет ли  
это им в работе)

Личность  
обучающего

# Что влияет на эффективность обучения: будет результат или нет





# Наличие цели

Что можно сделать? Найти ответы на вопросы:

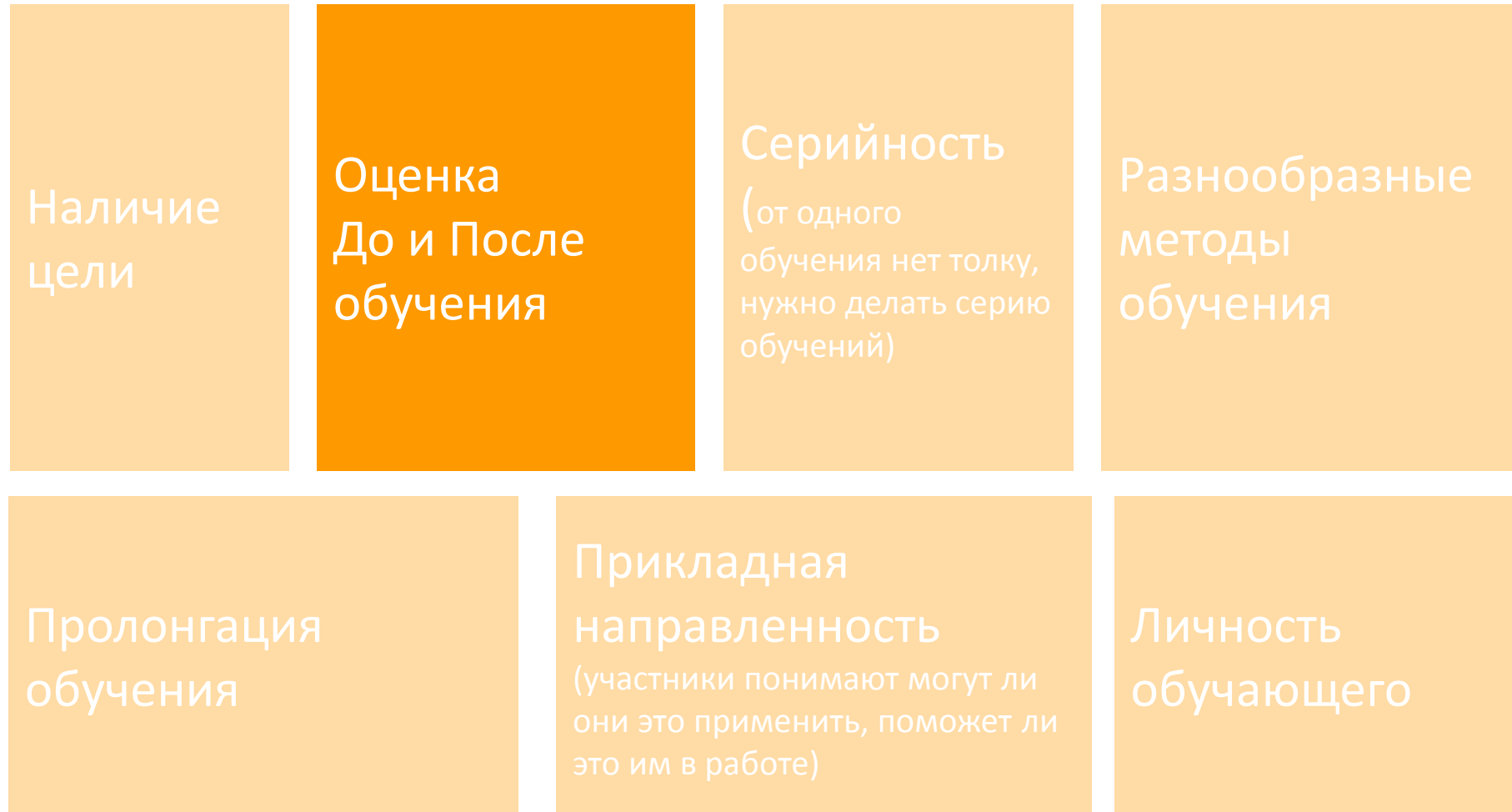
Что сейчас не устраивает?

В чем проблема?

Какой результат необходим?

Какие навыки необходимо изменить, чтобы добиться результата?

# Что влияет на эффективность обучения: будет результат или нет



# Оценка ДО и ПОСЛЕ обучения

Параметр	Как измеряем
Освоение знаний, передаваемых на обучении – ответ на вопрос «Как учился (ВОВЛЕЧЕННОСТЬ)?»	Оцениваем качество выполнения домашнего задания после каждого дня тренинга. Оцениваем в % выполнения.
Знание технологии и приемов продаж - ответ на вопрос «Что узнали после тренинга (ЗНАНИЯ)?»	Проводим тестирование с помощью ТЕСТА на 27 вопросов. Оцениваем правильность выполнения теста.
Навык использования технологии продаж – ответ на вопрос «Чему научились после тренинга? (ПРИМЕНИЛ НАВЫКИ В РАБОТЕ)»	Оцениваем телефонные разговоры по чек листу ДО тренинга и ПОСЛЕ тренинга.
Эффективность использования навыка в работе (телефонные переговоры) К эфф Обращение/Встреча (ВЛИЯНИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ)	Оцениваем влияние приобретенных навыков на Показатели эффективности.
Эффективность использования навыка в работе (сопровождение клиента, завершение сделки) Встрече/Сделка (ВЛИЯНИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ)	Оцениваем влияние приобретенных навыков на Показатели эффективности.
Оценка лояльности и удовлетворенности клиентов (купившие и не купившие)	Оцениваем по АНКЕТЕ Удовлетворенности и лояльности клиентов купивших и НЕ купивших
Изменение поведения персонала по поведенческим индикаторам (по листу комплексной оценки компетенций)	Оцениваем работу сотрудников в рамках адекватных ценностей по поведенческим индикаторам (по листу комплексной оценки компетенций).
Удовлетворенность и лояльность персонала	Оцениваем Удовлетворенность и лояльности персонала.

# Что влияет на эффективность обучения: будет результат или нет

Наличие  
цели

Оценка  
До и После  
обучения

Серийность  
(от одного  
обучения нет толку,  
нужно делать серию  
обучений)

Разнообразные  
методы  
обучения

Пролонгация  
обучения

Прикладная  
направленность  
(участники понимают могут ли  
они это применить, поможет ли  
это им в работе)

Личность  
обучающего





-Оценка ИПР прошедшего Q  
-Создание ИПР на новый Q



- 2-х дневный тренинг  
(развитие Годовой Компетенции)



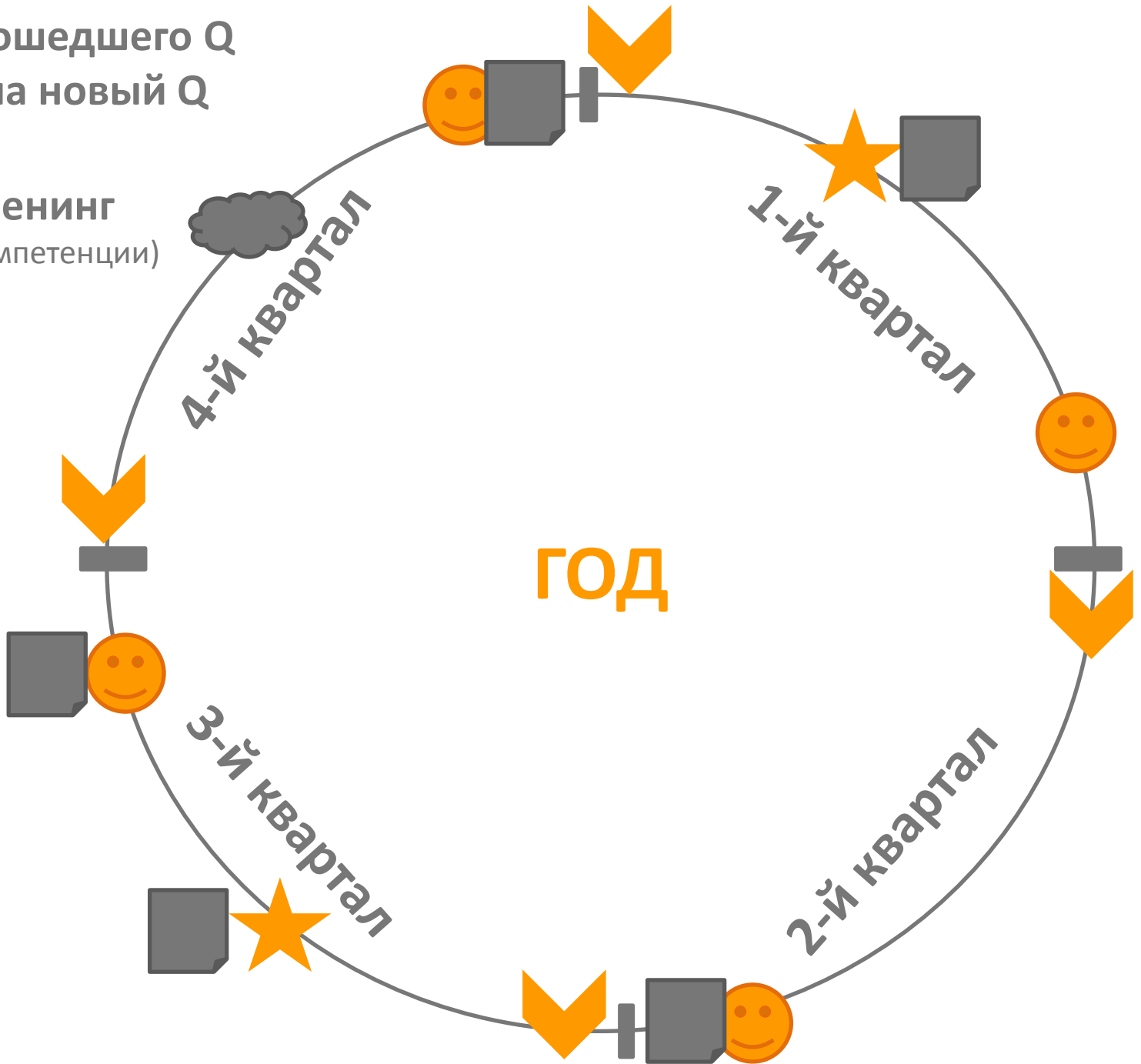
-АТЕСТАЦИЯ



-ТЕСТЫ  
по итогам обучений



-ОБУЧЕНИЯ  
Продукт, конкуренты,  
кругозор



# Что влияет на эффективность обучения: будет результат или нет

Наличие  
цели

Оценка  
До и После  
обучения

Серийность  
(от одного  
обучения нет толку,  
нужно делать серию  
обучений)

Разнообразные  
методы  
обучения

Пролонгация  
обучения

Прикладная  
направленность  
(участники понимают могут ли  
они это применить, поможет ли  
это им в работе)

Личность  
обучающего

# Разнообразие: учим разному

Продукту

Технологии  
продаж,  
переговоров,  
коммуникации

Кругозор  
специальный  
(применительно к  
отрасли, например к  
строительству)

Кругозор  
общий

# Учим ПОразному

1. Самообразование: чтение литературы, просмотр фильмов
2. Наставничество – делай как я, делай как мы, делай лучше нас
3. Информационные семинары
4. Тренинги
5. Аттестации
6. Тестирования письменные
7. Тестирования устные
8. Обратная связь (прослушивание телефонных звонков, встречи)
9. Индивидуальный план развития
10. Соревнования
11. Коучинг

# Как обучать продукту

1

Обучающий информационный семинар

2

Письменное тестирование на знание продукта

3

Устный зачет на умение презентовать продукт

4

Соревнование и сравнение – выбираем лучшего

# Учим **ПО**разному

1. Самообразование: чтение литературы, просмотр фильмов
2. Наставничество – делай как я, делай как мы, делай лучше нас
3. Информационные семинары
- 4. Тренинги**
5. Аттестации
6. Тестирования письменные
7. Тестирования устные
8. Обратная связь (прослушивание телефонных звонков, встречи)
9. Индивидуальный план развития
10. Соревнования
11. Коучинг



# Тренинги

Цель: формирование навыка для определенных ситуаций.

## Линейка тренингов для продающего персонала в недвижимости:

1. Техничко-функциональная подготовка

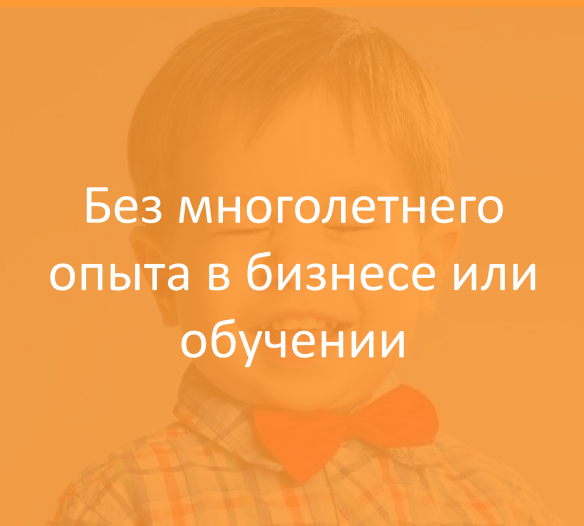
2. Психо-эмоциональная и продвинутая технико-функциональная  
(через 3 месяца)

4. Деловая презентация 2 + Соревнование  
(через 1,5 месяца)


3. Деловая презентация 1 + Соревнование  
(через 1,5 месяца)

5. Деловая презентация 3 + Соревнование  
(через 1,5 месяца)

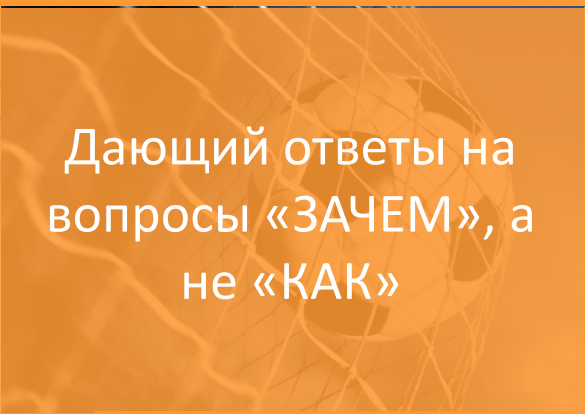
# Личность тренера



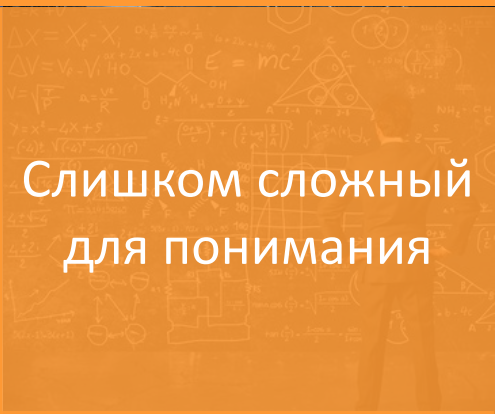
Без многолетнего опыта в бизнесе или обучении




Обещающий все решить, все исправить и всего добиться



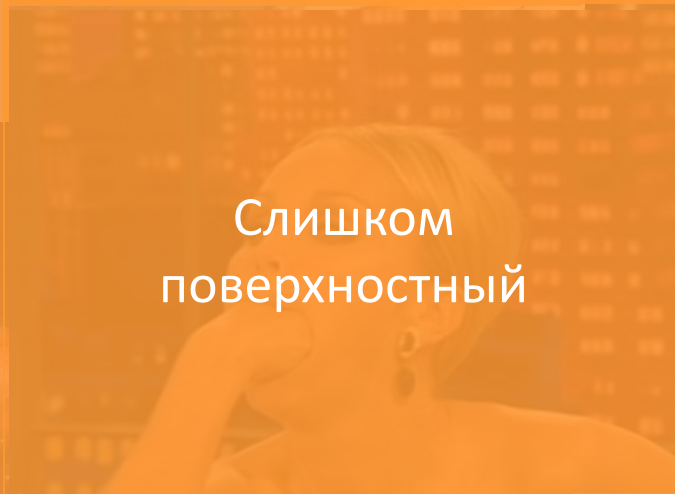
Дающий ответы на вопросы «ЗАЧЕМ», а не «КАК»



Слишком сложный для понимания



Залезающий «в голову»



Слишком поверхностный



Слишком много маркетинга



Яркий провокатор



Просто странный

ТЕПЕРЬ ВЫ ТОЧНО ЗНАЕТЕ!

---





ЧТО СУЩЕСТВУЕТ  
ОБУЧЕНИЕ,  
ДАЮЩЕЕ  
РЕЗУЛЬТАТ



Его нет в «чистом виде» — его  
нужно создавать!





И ВСЕ В ВАШИХ РУКАХ



[vk.com/trenerostanin](https://vk.com/trenerostanin)

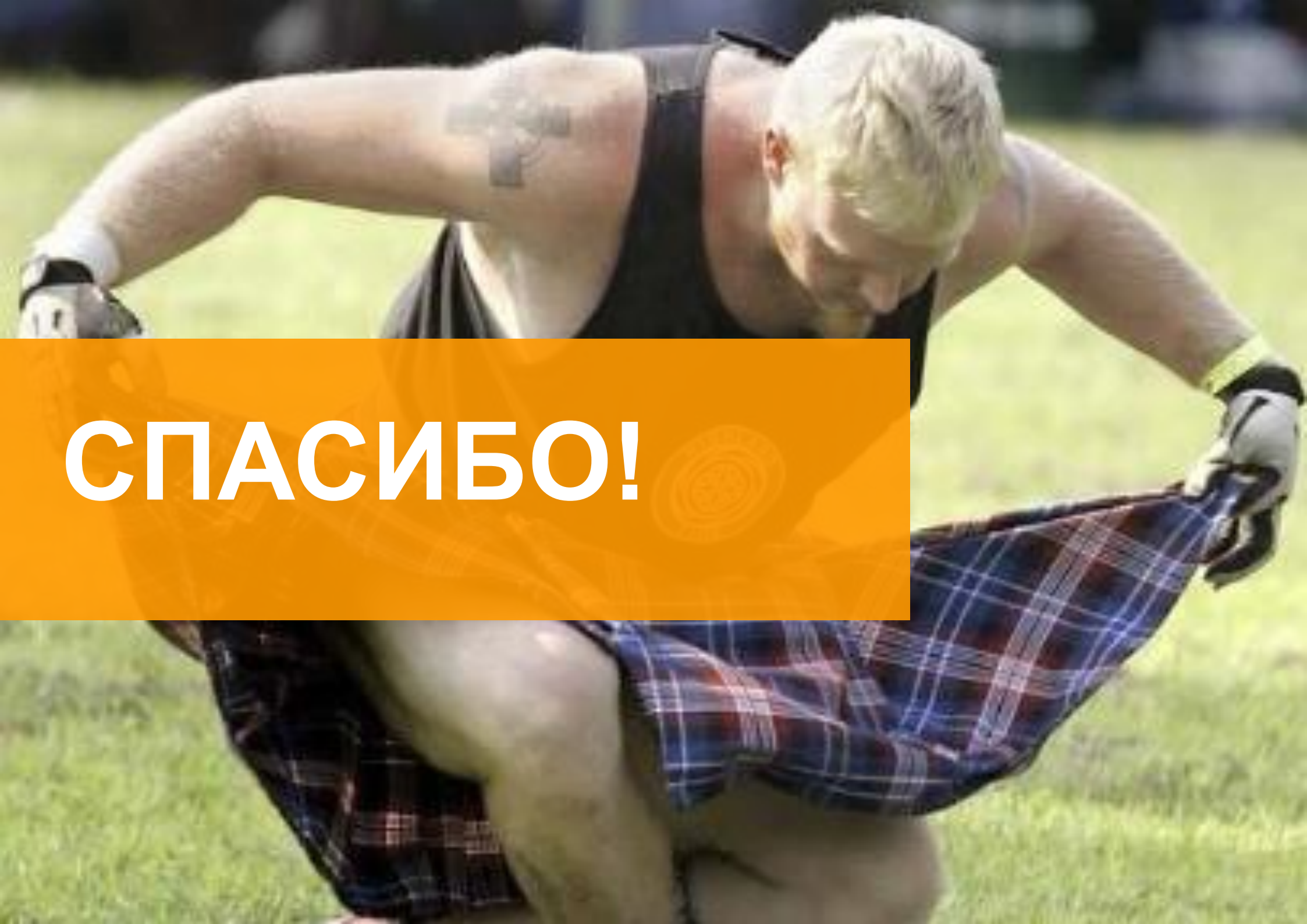


[facebook.com/andreyostanin78](https://facebook.com/andreyostanin78)



[andreyostanin.ru](https://andreyostanin.ru)





**СПАСИБО!**