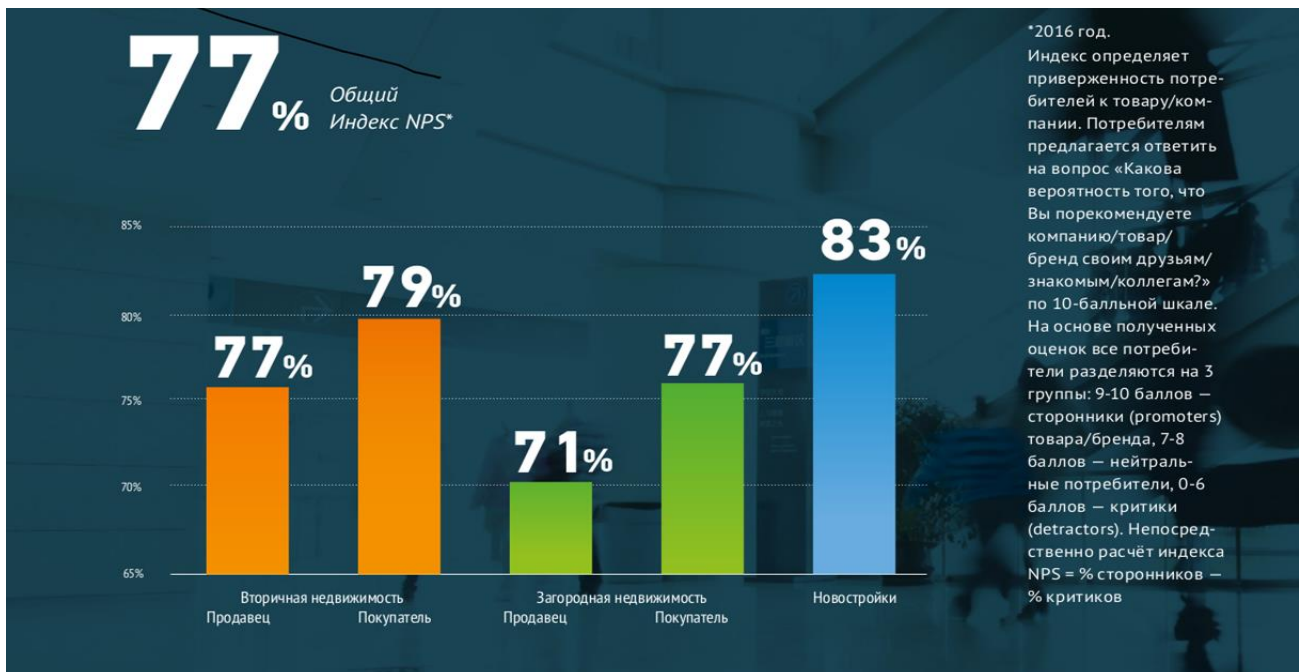


Клиент-центрированный подход в управлении риэлторской компанией

Спикер: Татьяна Викторовна Стародумова, Директор департамента развития
Федеральной Риэлторской Компании «Этажи»



Лояльность клиентов



350
ТЫСЯЧ

Объектов
недвижимости
в базе

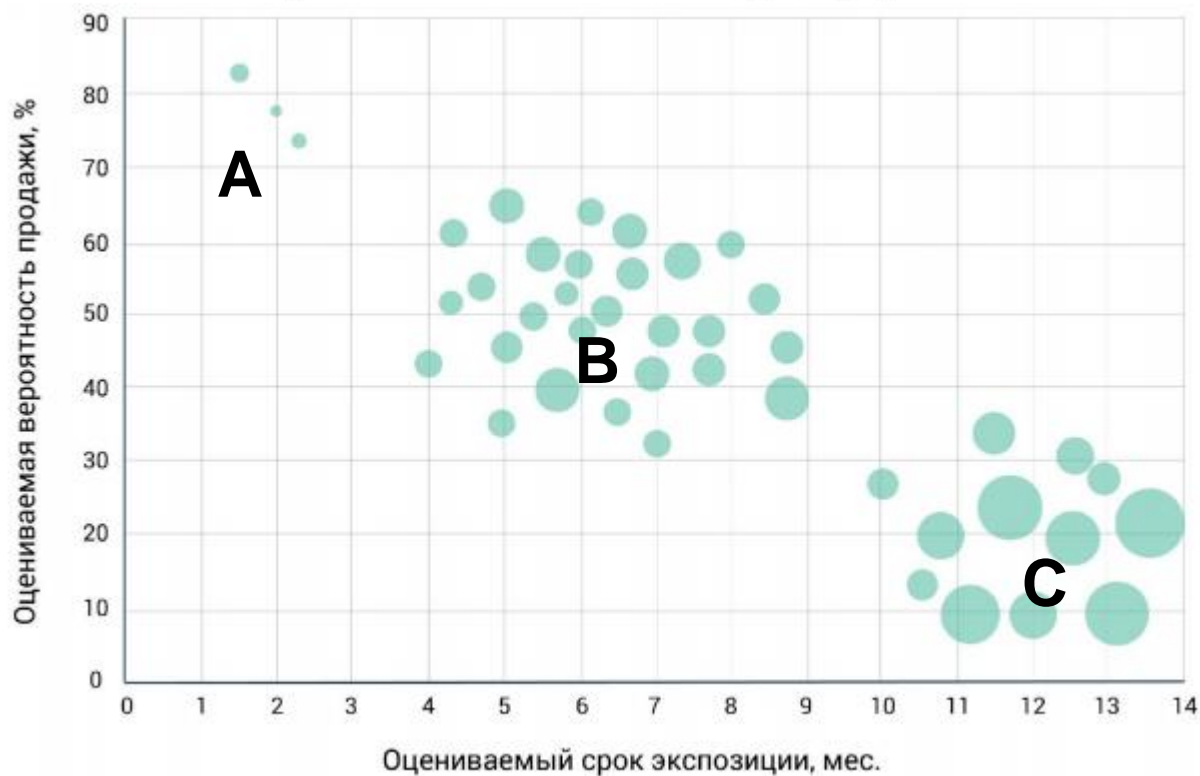


Реализуем более
2 000 000 м²

Работа с Клиентом-Продавцом



Восприятие Риэлтора вероятности продажи



Факторы и закономерности, определяющие цену объекта при данной ситуации



Инструменты работы с Продавцом

Подменные номера

Проект «Топ 2 / Топ 100»

Комната развития навыков

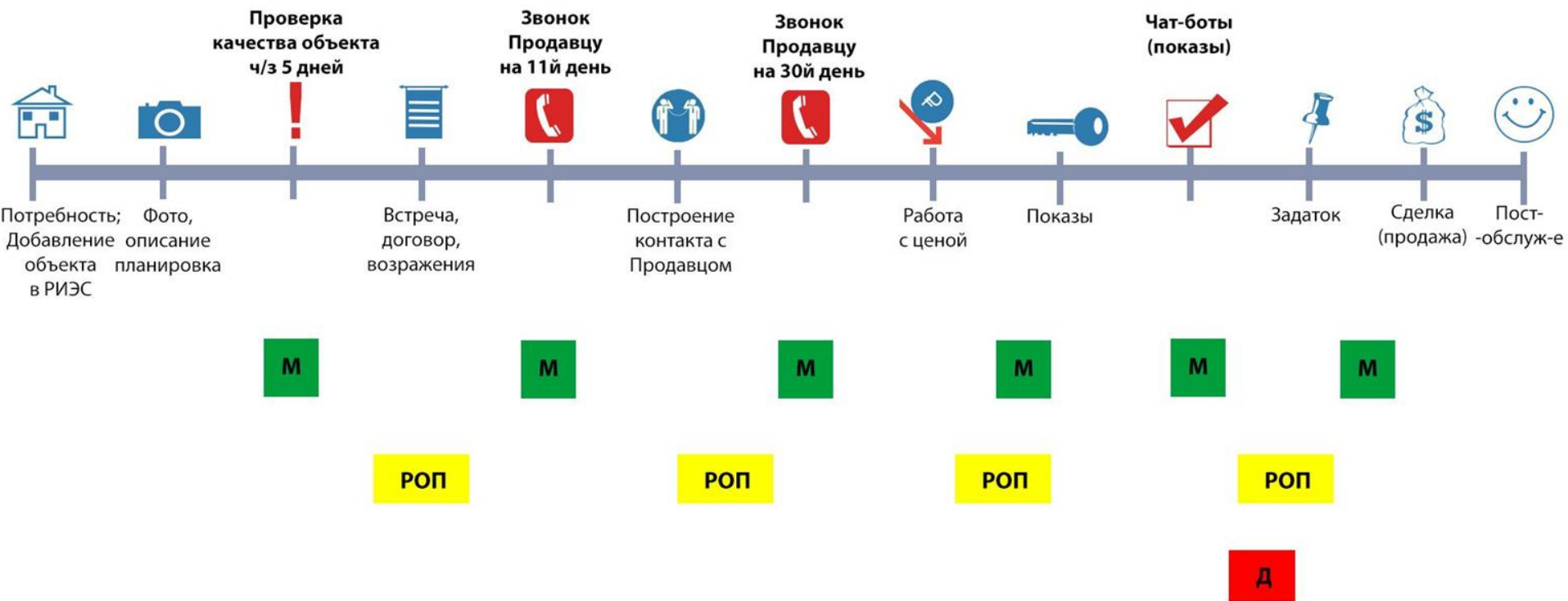
Скрипты/поводы для звонка Продавцам

Чат-боты, фиксация показов

ABC анализ базы

Точки контакта при работе с Клиентом-Продавцом

-  - Риэлтор
-  - Компания



Характеристики Клиента-Продавца



Срок продажи	1 месяц	2-3 месяца	4-6 месяцев	6 мес-1 год	> 1 года
Потребность	“встречка”; “размен”, разъезд; высвободить средства; другое				
Ликвидность (цена, спрос)	низкая (С); средняя (В); высокая (А)				
Температура контакта	“холодный”; “теплый”; “горячий”				

ABC анализ базы объектов

ФИО риэлтора	наличие договора на ПРОДАЖА-ПОКУПКА (цепочка)	наличие общих договоров в базе	ликвидность базы по ЦЕНЕ			ликвидность базы по СПРОСУ			Кол-во цепочек	Кол-во закрытых цепочек	ОБЩЕЕ КОЛ-ВО ОБЪЕКТОВ В БАЗЕ ГРУППЫ	МАЙ			
			90 и выше % ликвидности	40-60% ликвидности цены	менее 30%	90 и выше % ликвидности	40-60% ликвидности цены	менее 30%				Кол-во объектов у РИЭЛТОРА	задачи от МЕНЕДЖЕРА (пишет менеджер)	оценка РИЭЛТОРОМ (проставляется автоматически)	оценка МЕНЕДЖЕРОМ (пишет менеджер)
			A	B	C	A	B	C							
			кол-во объектов			кол-во объектов									
R 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R 18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					

ОБЩАЯ СВОДНАЯ ПО ГРУППЕ ▾ R 1 ▾ R 2 ▾ R 3 ▾ R 4 ▾ R 5 ▾ R 6 ▾ R 7 ▾ R 8 ▾ R 9 ▾ R 10 ▾ R 11 ▾ R 12 ▾ R 13 ▾ R 14 ▾ F ◀ ▶

Карта сделок

Риэлтор	Клиент	Дата сделки	Сумма сентябрь	Сумма октябрь	Дата комментария	Присутствие юриста	Недостающие документы	Комментарии юриста	Комментарии менеджера	Дата комментария менеджера
Терещенко	ОАО "Террапласиаб"	сделка прошла, ждем 20.09. приезда генерала. комиссия до 25 сент		33750	26.09					
Нудович	Златина	29.09 до 19.00		25000	29 сентября					
Ковалева	Фатеева	ждем военную ипотеку		57800	19 сентября					
Латеева	Печурин	29.09 до 19.00	60000		26.09			№6440283		
Каралик	Виктор-Строй-Соловьев	29.09 до 19.00		51500	18 сентября					
Шляпкина (Богданова)	Рыбоулик	12 октябрь		58999	26.09					
Шляпкина (Богданова)	Вайнов	12 октябрь		43700	26.09					
Доксак	Исхакова	делаем технический паспорт		70000	26.09					
Матшова	Дюжина	29.09 до 19.00	47170		18 сентября					
Шляпкина	Епаров	покупателю не одобрил потреб для первоначального взноса		54500	18 сентября					
Шестаков	Аликина	покупателю не одобрил потреб для первоначального взноса		50500	18 сентября					
Ветюшкина (Богданова)	Сытчева	3 октября		42300	29 сентября			№6573668		
Нудович	Дюжина	до 29.09.		47500	22 сентября					
Каралик	Хомикова	сделка прошла, ждем денег 27.09	76500		22 сентября					
Нудович	Березин	пока не решили, думает пока		57000	21 сентября					
Нудович	Рогозинов	до 29.09.		52300	18 сентября					
Нудович	Шилова	до 29.09		48300	18 сентября					
Валериков	Пономарева	октябрь		43000	26.09			№6605839		
Березина А.А.	Балуев	до 29.09.	39500		26.09					
Боланов	Пеструкин	10-20 октября. Согласование межевания и ипотеки для покупателя		70 000	26.09					
Валериков	Красильникова	октябрем квартира с мат капиталом		40800	26.09			№6641823		
Карандашова	Денисенко	октябрь		47 200	26.09					
Карандашова	Витчинская	октябрь		48 500	26.09					
Валериков	Пономарева	октябрь		44500	28.09					
Антонова	Торопова	15 октября		30 000	22 сентября					
Шербатова	Султанова	сразу на основной 27.09		48500	22 сентября					
Латеева	Трифилова	октябрь		45070	26.09					
Трапезников	Костылев	сразу на основной 06.10			22 сентября					
Хворостов	Козин			54 000						
Хворостов	Якушев			50 000						
Матшова	Мисалева	20.1		52 300						
Потапов	Широбанов			39 400						
Петров	Варчик			47 000				№6705565		
Фортель	Лалов			42 300						
Нудович	Гисева			90 000						
Нудович	Амферов			76 000						
Сафонов	Аристов			48 900				№6708970		
Колосов	Валупов			63 100						
Хворостов	Каменицкий			41 500						
Нудович	Пьякова			56 000				№6733187		
Ветюшкина (Богданова)	Сенаторов	03 октября		49 000	29.09.2017					

Работа с Клиентом-Покупателем



Понимание ключевых покупательских факторов



Инструменты работы с Покупателем

Подменные номера (входящий поток)

Проект «12/24»

Комната развития навыков

Скрипты/поводы для звонка Покупателям

Чат-боты, фиксация просмотров

ABC анализ заявок (Клиентов)

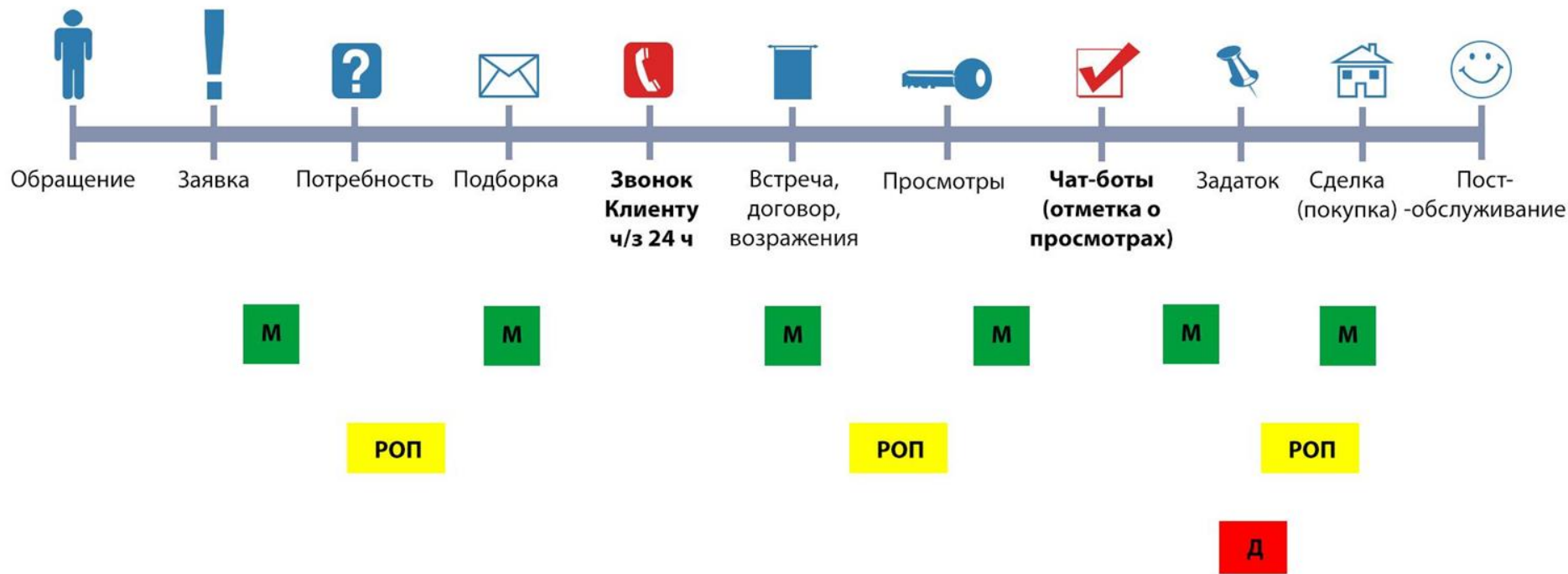
Характеристики Клиента-Покупателя



Срок покупки	до 2х недель	до 1 мес.	до 3х мес.	до 6 мес.	до 1 года	> 1 года
Потребность	расширение; “размен”, разъезд; инвестиции; сдача в аренду; переезд за город; переезд в город					
Платежеспособность	низкая; средняя; высокая					
“Теплота” контакта	холодный; теплый; горячий					

Точки контакта при работе с Клиентом-Покупателем

-  - Риэлтор
-  - Компания



ABC анализ Покупателей

Риэлтор	Номер заявки в КМ	Срок покупки	Платежеспособность	Потребность
Иванов И.И.	147582	до 27.07.2017	Ипотека полностью (низкая - С)	Разъезд
Петров П.П.	210283	до 14.08.2017	30 % ПВ (наличка), 70% ипотека (средняя - В)	Расширение
Сидоров С.С.	179215	до 21.09.2017	наличка (высокая - А)	ЗН участок

Риэлтор	№ заявки в КМ	Критерии / Сроки покупки	Сроки покупки					
			2 недели	1 месяц	2-3 месяца	4-6 мес.	от 6 мес. до года	более года
Иванов И.И.	147582	Платежеспособность клиента (А/В/С)			В (наличка+ ипотека)			
		Потребность			расширение (с 1к на 2к)			
		Сделка со встречи?			да (объект продажи 748512)			

Фиксация верхней «воронки»



Среднее количество входящих звонков в месяц
около **6000**



Звонки принимают Контакт-Центр и Риэлторы.
Соотношение = **20:80**



1. Стандартное диалоговое ОКНО



2. Диалоговое окно при некорректных данных

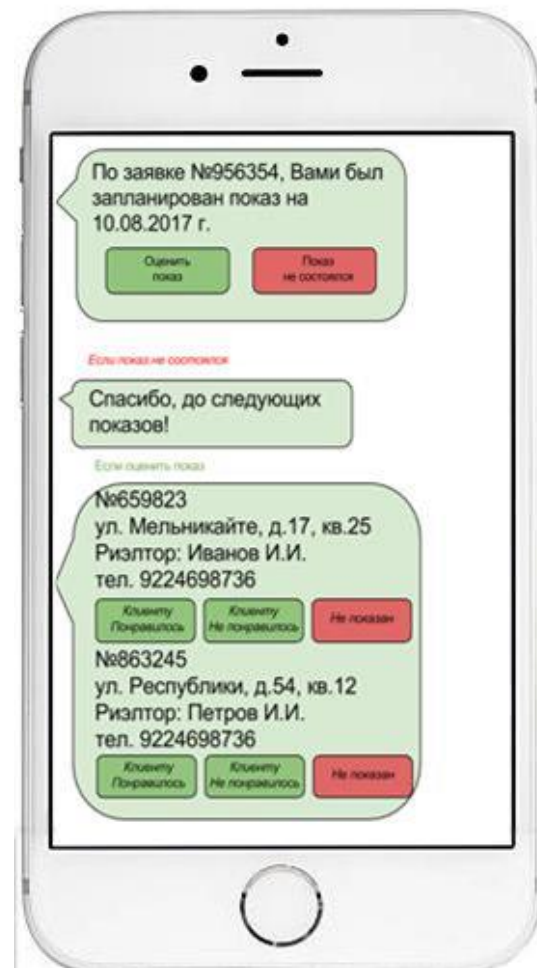
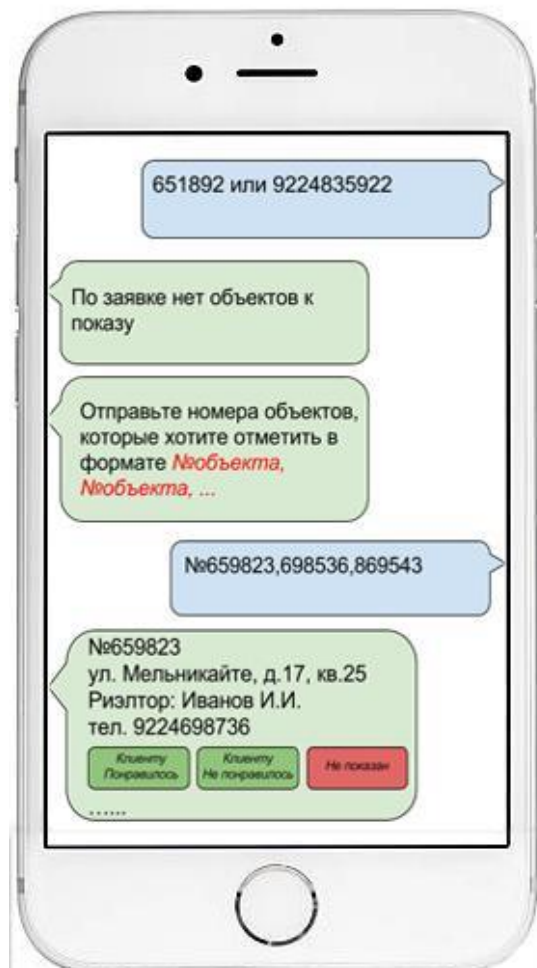


Чат-боты

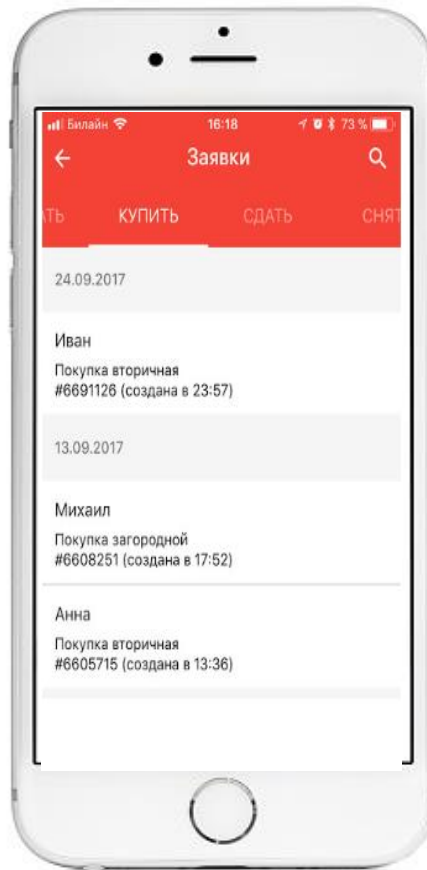
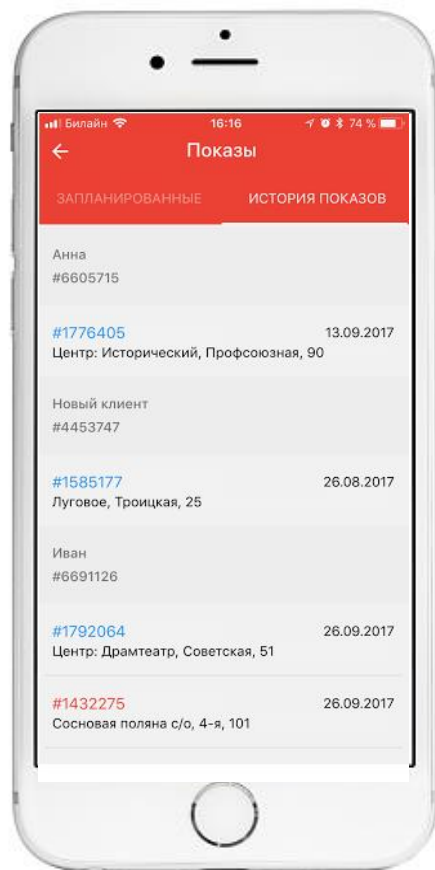
3. Диалоговое окно при незапланированном показе по заявке

4. Диалоговое окно-напоминание об отметке о показе

Чат-боты

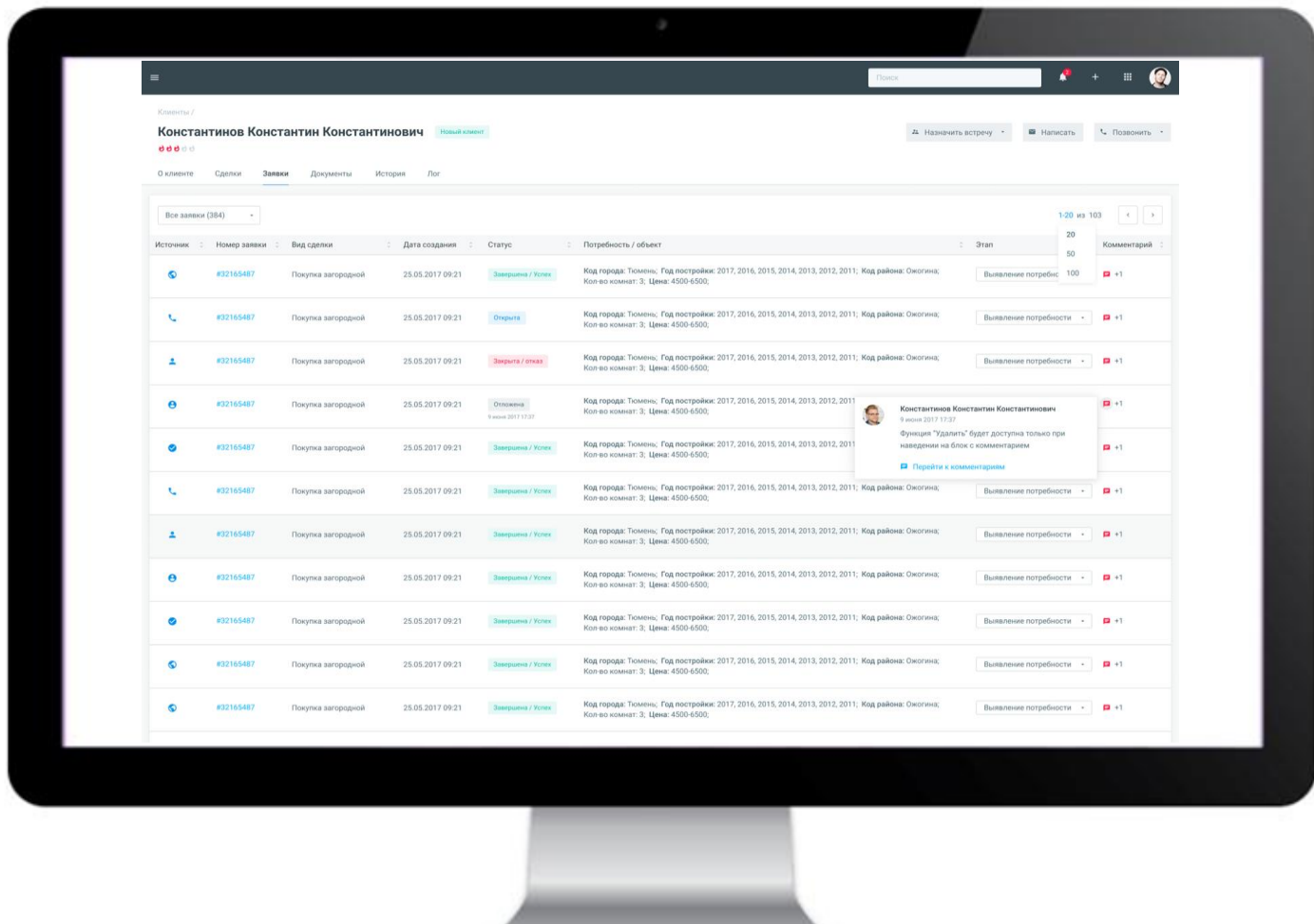


Мобильный RIES



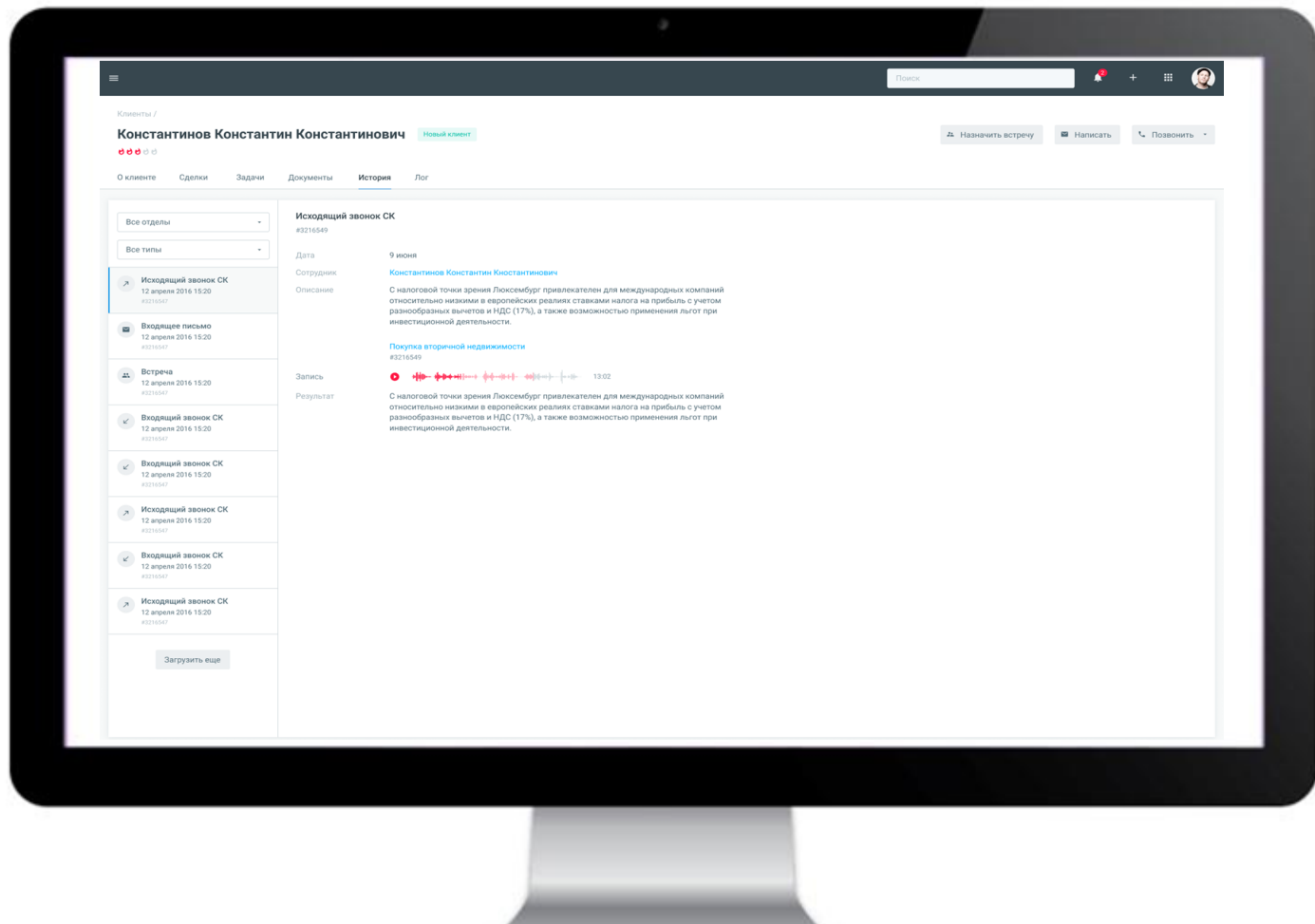
Клиентский модуль

Список заявок Риэлтора



Клиентский модуль

Записи входящих и исходящих звонков



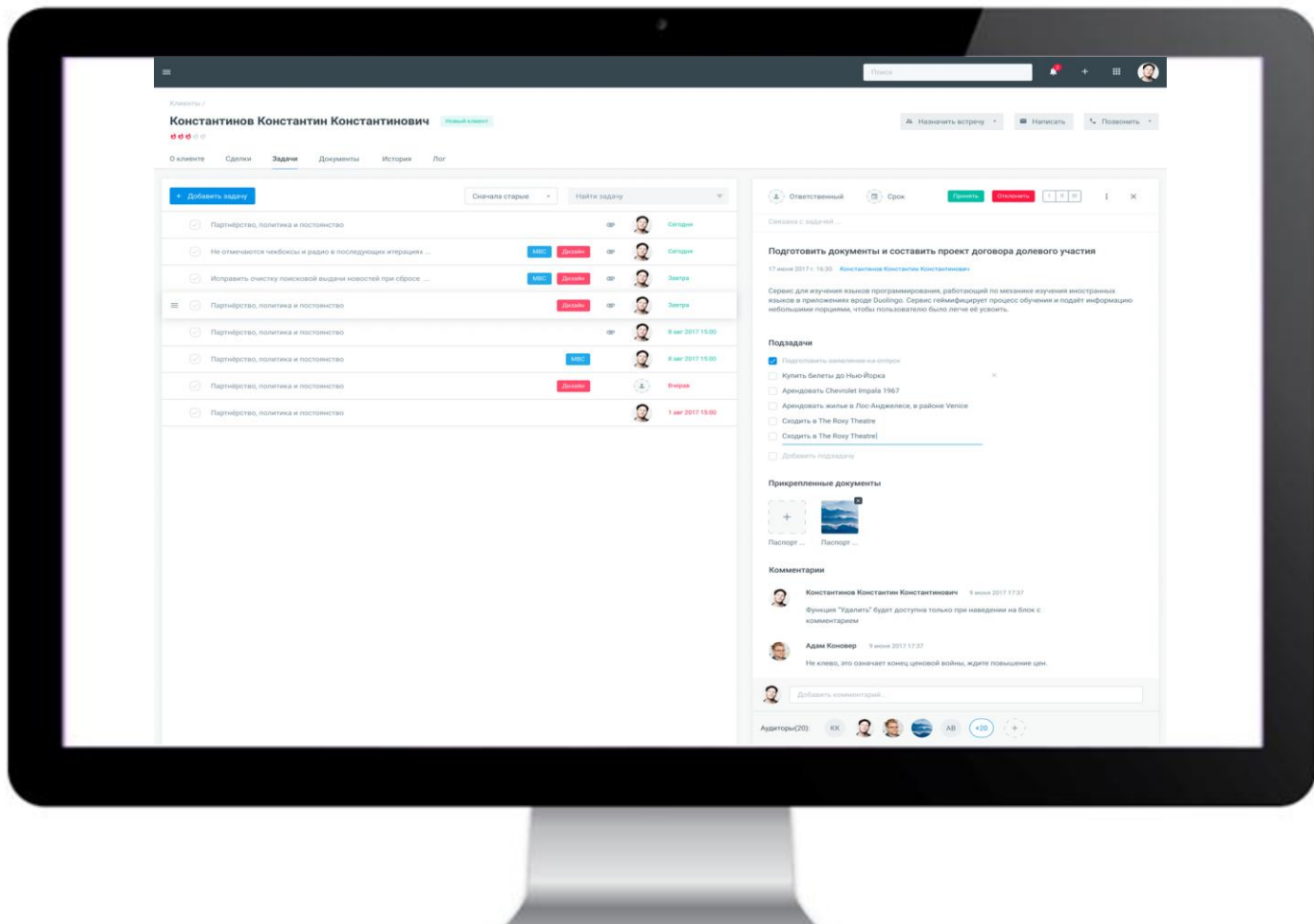
Клиентский модуль

Новый документ Клиента

The screenshot shows a web application interface for managing client documents. The main header displays the client's name: **Константинов Константин Константинович** with a 'Новый клиент' tag. Below the name are navigation tabs: 'О клиенте', 'Сделки', 'Задачи', 'Документы' (selected), 'История', and 'Лог'. On the right, there are action buttons: 'Назначить встречу', 'Написать', and 'Позвонить'. The left sidebar contains a search bar 'Найти запись' and a list of document types: 'Паспорт гражданина РФ', 'СНИЛС', and 'ИНН'. The main content area is titled 'Новый документ' and features a dropdown menu for document type, currently set to 'Паспорт'. Below this is a form for 'Основная информация' with fields for: 'Фамилия', 'Имя', 'Отчество', 'Дата рождения' (with a calendar icon), 'Пол' (radio buttons for 'Мужской' and 'Женский'), 'Место рождения', 'Кем выдан', 'Дата выдачи' (with month and year dropdowns), and 'Код подразделения'. At the bottom, there is a section for 'Прикрепленные документы' with a dashed box and an upload icon, and a note: 'Перетащите сюда файл с изображением или выберите его у себя на компьютере.' The interface concludes with 'Отмена' and 'Сохранить' buttons.

Клиентский модуль

Карта задач



Прозвонь. продавец	
Количество прозвонь продавцу с июня	
Среднее количество звонков в месяц на 1 риэлтора	
Среднее количество звонков на 1 объект	
Структура звонков по направлениям	
Доля объектов с результатом - снижена цена	
Доля удаленных объектов после прозвона	
Доля недозвонь	
Сумма снижения цен в объекте за июль	
Доля прозвоненных объектов в общем объеме базы	
Процент на задатке и проданных объектов из прозвоненных	
Процент в общем проданных из общей базы	
Структура снижения цены в сопоставлении с ядром продаж	

Прозвонь. покупатель	
Количество прозвонь покупателю	
Среднее количество звонков в месяц на 1 риэлтора	
Структура звонков по направлениям	
Доля объектов с результатом - неактуально	
Доля недозвонь	
Показы.	
Количество зафиксированных за июль показь	
% риэлторов, зарегистрированных в чат боте "Показы"	
% риэлторов с показами 10 и более в месяц	
Среднее количество показь на 1 риэлтора	

Благодарю за внимание!

