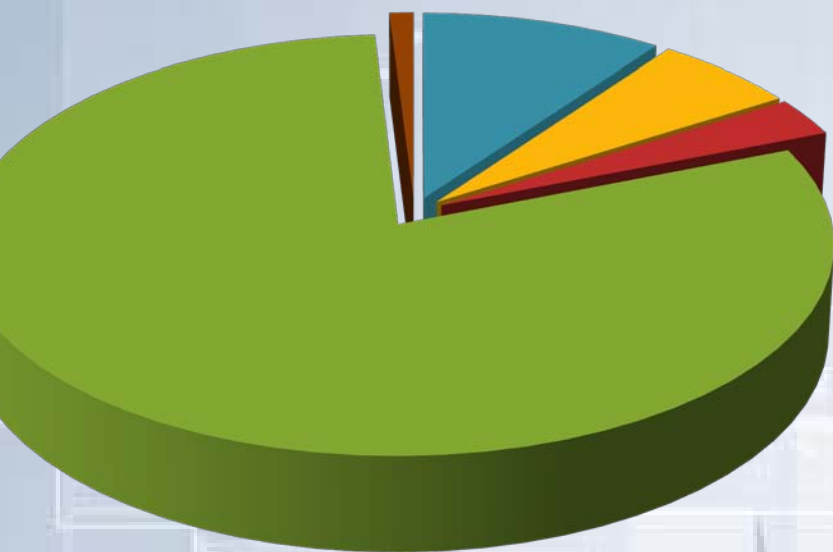


# Что для нас клиент?



■ Источник дохода

■ Партнер, инвестор

■ Друг, единомышленник

■ Человек с характером

■ "Проситель"

**Вывод: Мы работаем с человеком, а не с недвижимостью.**

**Возникает вопрос:**

**Чем мы управляем?**



# Как это выяснить?

## 1. Выявляем потребности:

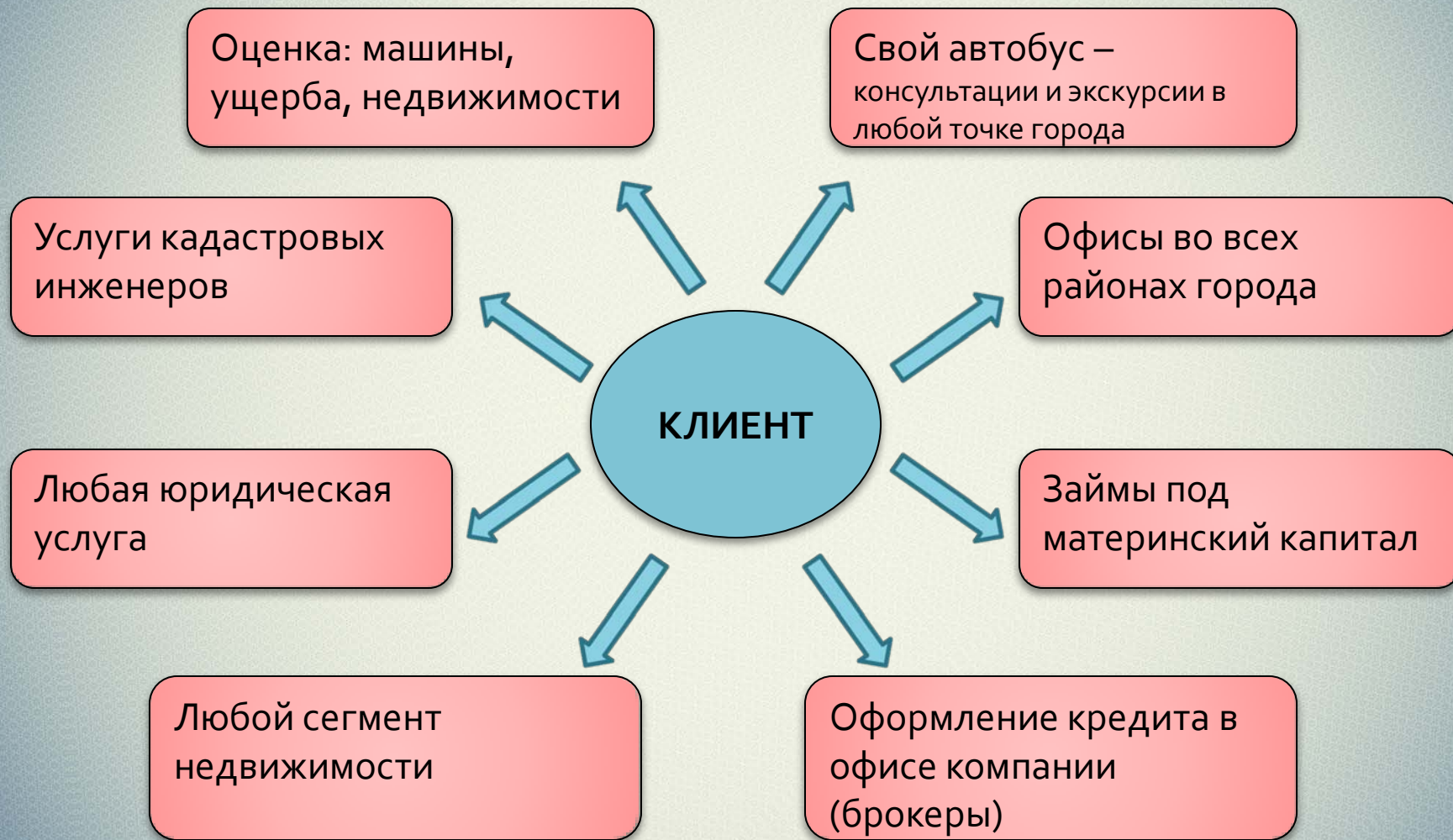
- ❖ Время клиента
- ❖ Безопасность клиента
- ❖ Выгода клиента

## 2. Меняем условия:

- ❖ Сотрудников
- ❖ Систему
- ❖ Услугу

Ресурсы	Содержание	Инструменты
Сотрудники	Обучение	Свой кадровый учебный центр, гибкая система оплаты и организации труда
Система	Стандартизация	Аналитическая служба, унификация клиентской базы, введение чётких стандартов на всех этапах работы
Услуга	Расширение спектра услуг	Введение гарантий: <ul style="list-style-type: none"><li>- Качество (исправим ошибки за свой счёт)</li><li>- Безопасность (юристы бесплатно)</li><li>- Бонусы (скидки в банках, подарки от компании)</li><li>- Услуги партнёров (ремонт, переезд)</li><li>- Страховка ответственности компании</li><li>- Скидки на дополнительные услуги</li></ul>

# УСЛУГИ ООО «МЕТРО»



Каждую неделю  
обучающие семинары,  
не только по теме  
недвижимости

Внутренний рейтинг,  
забота о сотрудниках,  
награда лучшим

Обучение всех  
сотрудников, кто  
работает с клиентами

**СОТРУДНИК**

Оплата по результату, то  
есть после отзыва клиента

Экзамен один раз в год  
для всех менеджеров

# Система

- **Мероприятия, традиции:**

- Анкеты
- Отзывы
- Опросы
- Социальные программы
- Отчёты по сделке
- ДОД
- «Карта друга»
- Интерактив: дежурство на сайте, в скайпе

- **Стандарты:**

У клиента должен быть выбор, по какому телефону звонить. Везде ему ответят одинаково и окажут помощь.

- **Аналитика по данным:**

- Откуда пришел клиент
- Сколько он сотрудничал с компанией
- Уровень удовлетворенности результатом
- Оценка работы менеджера
- Отдельные показатели динамики по каждому отделу

# Итоги

- ❖ Системный подход в обслуживании клиента позволяет организовать полный цикл от выявления потребностей, решения всех текущих вопросов до гарантии качества результата.
- ❖ Нет сложных клиентов – есть клиенты, которых мы учимся понимать.
- ❖ Не быть жадным – мудрость не в том, чтобы уметь много зарабатывать, а в умении рационально тратить.
- ❖ Быть всегда открытым и доступным для клиента.

# Портрет нашего клиента

- ❖ Образованный.
- ❖ Активный пользователь интернета.
- ❖ Юридически грамотный.
- ❖ Занятой.
- ❖ Ценит комфорт, профессионализм и заботу.
- ❖ Доход не имеет ключевого значения, мы найдём рациональное решение вопроса на любую сумму денег.