

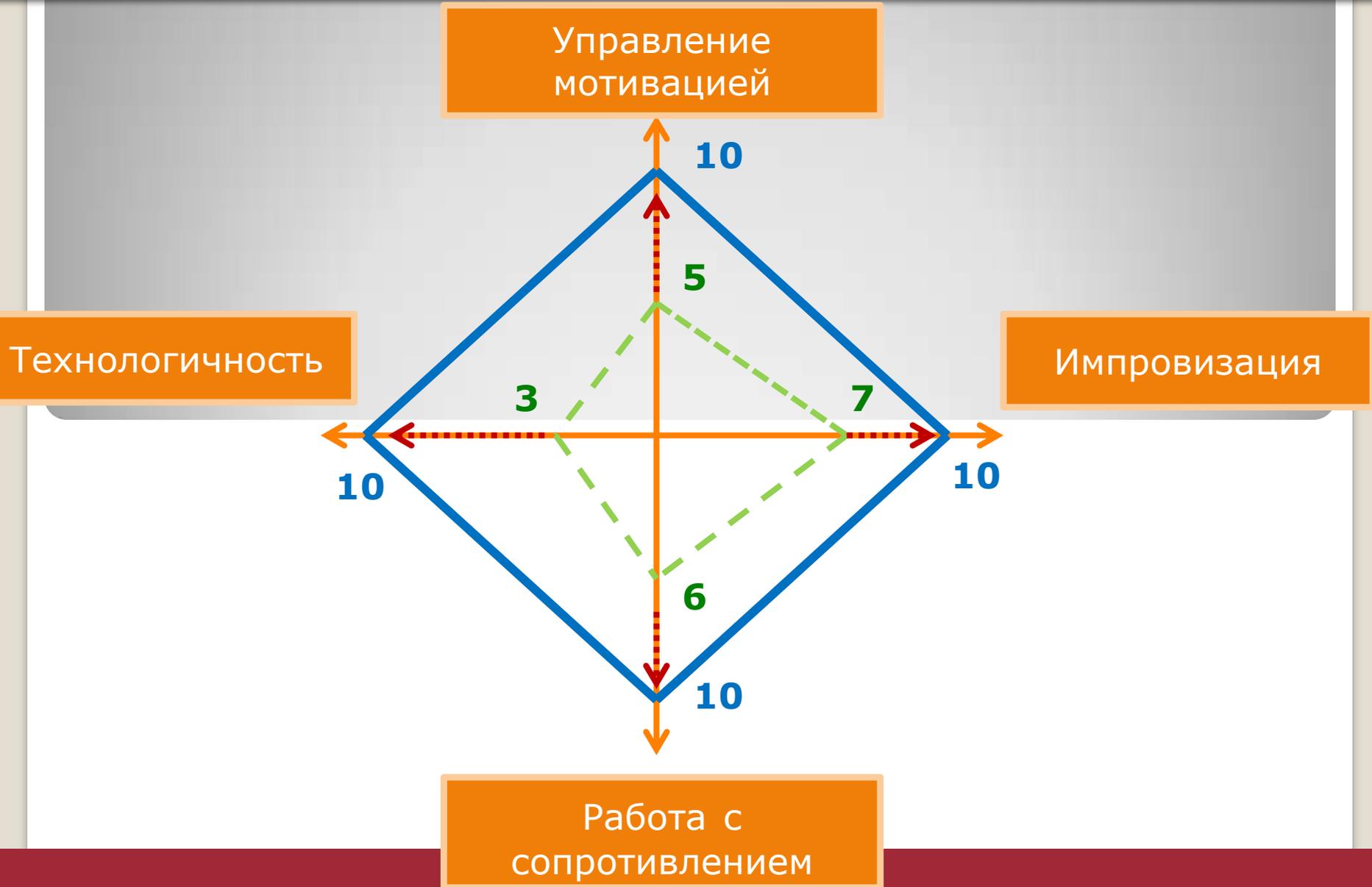
**Управление
эффективностью
продаж.
Анализ и устранение
причин
нерезультативности
действий**

**Санкт-Петербург
октябрь 2012**

Стили продаж



Парус продаж



Задачи профессионального развития

1. Развитие профессиональной компетентности

- - технология
- - профессиональные знания
- - профессиональные инструменты
- - профессиональные навыки - моментальное ориентирование в профессиональных вопросах

2. Развитие коммуникативной компетентности

- - организация взаимодействия, поддерживающего мотивацию клиента к сотрудничеству
- - преобразование энергии сопротивления в энергию конструктивного действия

Управление эффективностью работы

- Основная функция менеджера – сравнение плана и факта.
- План и факт совпадают – занимаемся инфраструктурой.
- План и факт не совпадают – ищем проколы в технологии или недостатки квалификации и исправляем их.

Чтобы сравнивать план и факт, нужны три вещи:

1. Подробный план с большим числом контрольных точек.
2. Информация о текущей работе сотрудников.
3. Способность к анализу 😊.

Что дает профессионалу удовлетворение от работы?

- Достойный заработок
- Успешное выполнение сложной работы.
- Востребованность высокой квалификации.
- Использование профессиональных инструментов.

Что покупает у агента продавец квартиры?

- **Организацию выгодной продажи (продать быстро или дорого, или с соблюдением определенных условий, важных для клиента)**
- **Спокойствие и безопасность, прозрачность и предсказуемость всех процессов**
- **Сервис, удовольствие от взаимодействия с агентом и его компанией на всех этапах сделки**

Чего хочет агент от своей работы?

- Вести прибыльный бизнес, зарабатывать, предоставляя клиентам услуги
- Быть профессионалом, получать удовольствие от профессионального роста, гордиться результатом работы
- Тратить время на решение квалифицированных задач, а не на техническую работу

Очень важно продавать клиенту именно то, что он хочет купить у нас

- Будьте добры, двойной эспрессо со сливками.**
- Сожалею, у нас только компот и кока-кола.....**

Чтобы между запросом покупателя услуги и предложением риэлтора не было противоречий, последнему важно иметь технологии, которые позволяют выполнить задачи клиента.

Клиент нанимает:

1. **Эксперта** – и хочет получить исчерпывающие данные о рынке и возможностях решения своей задачи.
2. **Маркетолога** – и хочет получить возможность продвинуть свой товар лучше других.
3. **Юриста** – и хочет получить защиту своих прав
4. **Поверенного в делах** – и хочет его действий в своих интересах

А через какое-то время клиент может почувствовать, что что-то не так...



если вы будете продавцом недвижимости, и вам предложат купить:

- Сравнительный рыночный анализ, который сделан только для того, чтобы вы снизили цену
- Рекламу в листингах, где главным преимуществом вашей квартиры будет ее низкая цена
- Договоренности, цель которых - обеспечить оплату вами услуг...
- **Сможет ли отличный сервис это компенсировать? 😊)**



Гармония...

Удовлетворение от работы, которое необходимо агенту и спокойствие клиента, оплатившего нужную ему работу, весьма вероятно, имеют общую природу.

Какой может быть профессиональная услуга по продаже недвижимости?

если продавец хочет продать свой объект максимально выгодно – что может сделать риэлтор?

На самом деле, все инструменты уже изобретены. Мы предлагаем просто новые их версии – переработанные и серьезно улучшенные.

Личные инструменты риэлтора

Группы инструментов	Примерный перечень	Краткосрочные решения	Долгосрочные решения
Доступ к информации, отличный от доступа клиента	Объекты, выставленные на продажу в текущий момент (на разных источниках) Активность объектов в рекламе База собственников покупателей-частных лиц предоставляемая информационным агентством База заявок на покупку от коллег.	Иметь оформленный список источников при предложении услуги по подбору, оценке объекта. Мониторить объекты в небольшом районе Готовить информацию для клиентов заранее (по нескольким типам объектов) и планировать (через поданную лотовую рекламу) контакты с ними Использовать внутреннюю базу объектов.	Подключиться к сервисам, предлагающим информацию. Установить базу, позволяющую импортировать объекты из внешних источников.

Личные инструменты риэлтора

Группы инструментов	Примерный перечень	Краткосрочные решения	Долгосрочные решения
Оформление информации для клиентов	Карточки и прайсы. Отчеты о своей работе. Презентации по анализу ситуации клиента, подбору, оценке объектов. Использование справочной информации (карты с планировками, описание районов	Изготовить универсальные шаблоны, не требующие большой корректировки. Готовить, собирать справочный материал. Начать с описания своего района.	Установить и настроить базу позволяющую делать все это в ней Подключиться к сервисам, предоставляющим справочную информацию

Личные инструменты риэлтора

Группы инструментов	Примерный перечень	Краткосрочные решения	Долгосрочные решения
Подача рекламы	Стандартный рекламный план для клиента. Отчет по рекламе. Публикатор объявлений.	Составить список видов рекламы и рекламных инструментов, оформить медиаплан для клиентов, рассчитать бюджет Разработать отчеты о поданной рекламе для клиентов.	Подключить программу, автоматически подающую рекламу, желательно из базы.

Личные инструменты риэлтора

Группы инструментов	Примерный перечень	Краткосрочные решения	Долгосрочные решения
Рабочее место риэлтора	Мониторинг новых объектов. Планирование работы с клиентами и объектами (осмотры, подача их в рекламу). Автоподбор покупателей и объектов.	Завести сетевой график. Консультироваться с менеджером. Повысить компьютерную грамотность. Настроить внутреннюю базу под свои нужды.	Настроить базу под задачи CRM

Важно:

- **Изготовить собственные инструменты (самостоятельно разработать, а потом уже оформить в шаблон).**
- **Четко определить точки процесса, чтобы было понятно, где должны использоваться какие из инструментов, с какой целью, для решения каких задач.**
- **Оттренировать использование инструментов.**
- **Обеспечить последовательность и самодисциплину в использовании инструментов, планирование подготовки инструментов.**
- **Иметь критерии оценки эффективности инструментов в конкретных ситуациях.**

Что нужно сделать, чтобы выгодно продать объект?

- Определить максимально возможную цену продажи
- Выделить характеристики объекта, выгодно отличающие его от ближайших конкурентов
- Спланировать и провести эффективную рекламную кампанию
- Своевременно реагировать на изменения рынка в процессе продажи.
- Иметь достаточно информации для ведения эффективных переговоров с потенциальными покупателями.

Что мы получаем, сделав сравнительный рыночный анализ?

- Точное представление о цене
- Взгляд на достоинства глазами покупателя
- Понимание, как рекламировать
- Понимание, кто потенциальные покупатели
- Информацию об активности рынка в этом сегменте и возможных тенденциях изменений

Как сделать качественный сравнительный рыночный анализ?

- 1. Собрать максимум информации (10-20 источников)*
- 2. Уточнить все детали, особенно те характеристики, по которым наш объект будут прежде всего сравнивать с конкурентами.*
- 3. Определить объем предложения в сегменте.*
- 4. Сделать обзорный анализ рекламы своего объекта и его аналогов.*
- 5. Структурировать всю информацию, чтобы облегчить ее анализ.*
- 6. Своевременно обновлять информацию.*

изготовление сравнительного рыночного анализа



1

**Определяем все
ключевые
характеристики
объекта**

Составляем полный перечень характеристик объекта. Выделяем характеристики, по которым будет осуществляться поиск подобных объектов и характеристики, которые могут быть его конкурентными преимуществами.

2

Ищем 20 аналогов
по прямым
характеристикам
(до заявленной
цены объекта +5%)

На этом этапе работы определяется наполненность сегмента: какое количество прямых аналогов имеет объект? Как много объектов, стоящих на рынке более 3 месяцев? Как много объектов, которые при прозвоне оказываются проданными?

3

Если 20 прямых аналогов нет – расширяем поиск

Если прямых аналогов в достаточном количестве нет, велика вероятность, что потенциальные покупатели будут рассматривать смежные сегменты рынка: например, соседние микрорайоны или другие серии домов.

4

Прозваниваем
аналоги, выявляя
конкурентов по
перечню достоинств
объекта

- Прозвон объектов-аналогов – лучший способ посмотреть на продаваемую квартиру глазами покупателя в конкретный момент времени, понять, с какими именно объектами конкурируют достоинства квартиры, которую мы продаем.
- Если в подборке из 20 объектов окажется 5 действительно интересных для покупателя – наша задача будет в том, чтобы максимально выделиться, отстроиться именно от этих конкурентов.

5

Сводим
информацию в
один прайс,
проверяем,
достаточно ли ее.

- На этом этапе важно убедиться, что информации, отобранной для анализа, действительно достаточно, чтобы принимать осмысленные решения о способах рекламы и условиях предложения объекта на рынке.
О такой рекламе и таких условиях, результат которых будет предсказуем.

6

Оформляем
информацию для
клиента со всеми
своими
примечаниями

- В процессе получения информации об объектах-конкурентах у нас появляются дополнительные примечания, исправления первоначальной информации, собственные заметки.
- Все это можно и нужно специально оформить для клиента, чтобы непростая информация, которую мы передаем, воспринималась легко.

✓ Отбирайте интересные варианты, удалите ненужные

указывайте этаж звонка (будет виден только вам)

галочку применяли к объектам (БУДУТ видны только вам)

Добавить новый объект

	К	Адрес	Этаж	Площадь	Цена		Опубликован на сайте	Дубли	Карточка	
	1	Борисовича, 18 Ленинский, В.Базанка	4/5/п	32/17/6 улицы	1500		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	описание	
	1	Энергетиков, 32 Ленинский, Энергетики	1/5/п	30/17/6 красноярская	1500		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	описание	
	2	Маяковского пер, 20 Кировский, Первомайка	2/2/к	39/27/4 индивидуальная	1650		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	описание	
	1	52-й квартал Ленинский, Спутник	3/5/п	32/16/6 красноярская	1700		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	описание	
	1	Академика Вавилова, 43а Кировский, Затон-Радная	2/5/п	32/18/6 красноярская	1750		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	описание	
	1	Щорса, 103а Кировский, Первомайка	1/10/п	42/17/9 новая планировка	2250		<input type="checkbox"/> Нет	1 объект	описание	
	2	Иркутская, 3 Ленинский, Спутник	2/5/п	45/30/6 красноярская	2300		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	описание	
<div><p>Мои заметки Изменить</p><p> ☎️ солнечный, балкон, газовая плита в квартире установлены новые окна, сантехника, трубы. В санузле - покраска</p></div>										
	2	Мадриданский пер, 29 Северный, ст.Безык	2/5/п	45/30/8 улицы	2300		<input checked="" type="checkbox"/> Да до 30.10.2017	1 объект	описание	
	3	Волжская, 9 Энергетики	3/5/п	60/42/6 улицы	2400		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	описание	
			54/30/9				<input type="checkbox"/> Нет			

карточка объекта



[еще 4 фото](#)

**Качественный
сравнительный рыночный анализ –
очень трудоемкий инструмент**

Как использовать его максимально эффективно?

Он пригодится нам и в работе с продавцом, и в работе с покупателем

В работе с продавцом:

- Продемонстрирует серьезность нашей работы
- Замотивирует на действия, направленные на повышение ценности объекта (или обоснует реальные ценовые ожидания)
- Обеспечит специалисту предсказуемость продажи

Мои заявки

Автомониторинг

	Дата создания	Условия поиска	Ваши примечания	Найдено объектов	Новых за день	
	02.10.2012	готовое; Красноярск; ; 0 - 2200 т.р. показать остальные условия	Виталий, наличный расчет ...	просмотр	0	
	02.10.2012	готовое; Красноярск; ; 0 - 2200 т.р. показать остальные условия	...	просмотр	0	
	02.10.2012	Красноярск; ; 0 - 50000 т.р. показать остальные условия	Виталий, срочно ...	просмотр	4	
	30.09.2012	готовое; Красноярск; Массив Пашенный; 0 - 2700 т.р. показать остальные условия	Лариса Петровна, ипотека Сбербанка ...	просмотр	0	
	30.09.2012	готовое; Красноярск; Массив Пашенный; 0 - 2300 т.р. показать остальные условия	Василий Петрович, наличный расчет, срочно ...	просмотр	0	

Мои объекты

Отберите интересные варианты, удалите ненужные

укажите итог звонка (будет виден только вам)

пометьте приложения к объектам (будет видно только вам)

[Добавить новый объект](#)

	К	Адрес	Этаж	Площадь	Цена		Опубликован на сайте	Дубли	Карточка	
	1	Борисовича, 1в Ленинской, 8.Белая	4/5/п	32/17/6 улицевая	1500		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	описание	
	1	Энергетиков, 32 Ленинской, Энергетика	1/5/п	30/17/6 красноцвет	1500		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	описание	
	2	Маяковского пер, 20 Кировской, Первомайка	2/2/к	39/27/4 индивидуальная	1650		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	описание	
	1	52-й квартал Ленинской, Октябрь	3/5/п	32/16/6 крушечка	1700		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	описание	
	1	Академика Вавилова, 43в Кировской, Златин-Родина	2/5/п	32/18/6 крушечка	1750		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	описание	
	1	Щорса, 103а Кировской, Первомайка	1/10/п	42/17/9 новый планировка	2250		<input type="checkbox"/> Нет	1 объект	описание	

В работе с покупателем

- Экспертная оценка интересующего покупателя сегмента рынка
- Максимально полная информация о продающихся объектах

Мои заявки

Автомониторинг

	Дата создания	Условия поиска	Ваши примечания	Найдено объектов	Новых за день	
	02.10.2012	Красноярск; ; 0 - 50000 т.р. показать остальные условия	Виталий, срочно	<input type="button" value="просмотр"/>	6	
	30.09.2012	готовое; Красноярск; Массив Пашенный; 0 - 2700 т.р. показать остальные условия	Лариса Петровна, ипотека Сбербанка ...	<input type="button" value="просмотр"/>	0	
	30.09.2012	готовое; Красноярск; Массив Пашенный; 0 - 2300 т.р. показать остальные условия	Василий Петрович, наличный расчет, срочно ...	<input type="button" value="просмотр"/>	0	

Мои объекты

Отбирайте интересные варианты, удалите ненужные

указывайте итог звонка (будет видно только вам)

пишите примечания к объектам (будет видно только вам)

	К	Адрес	Этаж	Площадь	Цена		Опубликован на сайте	Дубли	Карточка	
	1	Борисевича, 18 Ленинский, В.Базарка	4/5/п	32/17/6 улучшенка	1500		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	<input type="button" value="описание"/>	
	1	Энергетиков, 32 Ленинский, Энергетики	1/5/п	30/17/6 красноярка	1500		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	<input type="button" value="описание"/>	
	2	Маяковского пер, 20 Кировский, Первомайка	2/2/к	39/27/4 индивидуальная	1650		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	<input type="button" value="описание"/>	
	1	52-й квартал Ленинский, Спутник	3/5/п	32/16/6 красноярка	1700		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	<input type="button" value="описание"/>	
	1	Академика Вавилова, 43а Кировский, Злато-Родина	2/5/п	32/18/6 красноярка	1750		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	<input type="button" value="описание"/>	
	1	Щорса, 103а Кировский, Первомайка	1/10/п	42/17/9 новая планировка	2250		<input type="checkbox"/> Нет	1 объект	<input type="button" value="описание"/>	
	2	Иркутская, 3 Ленинский, Спутник	2/5/п	45/30/6 красноярка	2300		<input type="checkbox"/> Нет	0 объектов	<input type="button" value="описание"/>	

Как определить максимальную цену продажи объекта

2550	2450	2350	2250	2150	2100	2000
Максимальная цена			Средняя цена			Минимальная цена

Как определить максимальную цену продажи объекта

2550 Хочу быть здесь!	2450	2350	2250	2150	2100	2000
Главные вопросы: Кто мои конкуренты? Могу ли я с ними конкурировать?						

Как определить максимальную цену продажи объекта

2550	2450	2350	2250	2150	2100	2000
<ul style="list-style-type: none"> - Идеальное состояние - Средний этаж - Отличный вид из окна - Прямая продажа - 1 собственник - Готовые документы - Готовность ждать - Любой вид расчетов - Рассрочка платежа - Остается мебель и/или техника 			<ul style="list-style-type: none"> - Среднее состояние, - Встречная покупка 			<ul style="list-style-type: none"> - Пожар - Потоп - Обременение

Системная работа по договору с продавцом дает нам возможность заключать дополнительные договоры с продавцами объектов-аналогов и обрабатывать большее количество покупательских заявок.

Спасибо за внимание!

Вы можете получить примеры
методических материалов для обучения,
послав запрос на адрес
y.a.lurye@gmail.com или
yana149@yandex.ru
+79112320706