

# Интернет-пространство Агентств недвижимости: эффективность его использования в развитии бизнеса

**Епишина Эльвира Дмитриевна**

**Директор Аналитический центр «КД-консалтинг»,  
Исполнительный директор Ассоциации РГР. Пермский край  
Кандидат экономических наук**

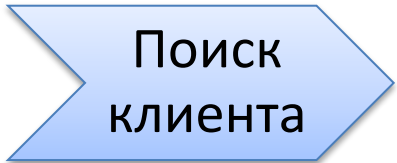


Объективный анализ деятельности компаний при поиске информации о клиенте

**ЭТАПЫ РАБОТЫ:**



КАНАЛЫ	ЗНАЧИМОСТЬ
Собственный сайт	8,2
Информационные сервисы, специализированные порталы по недвижимости	7,0
Соц.сети	6,0* (как средство коммуникации, нежели чем как канал поиска клиентов)
Сарафанное радио	5,7
Экскурсии	5,5* (используется не в качестве канала поиска клиента, а как получение информации об объекте)
База потенциальных клиентов	2,8
Расклейка объявлений	2,5
День открытых дверей	1,9
Визитки (этикет)	1,3



## Применение маркетинговых инструментов и их нераскрытые возможности

### ЭТАПЫ РАБОТЫ:



КАНАЛЫ	УПУЩЕННЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ
Собственный сайт	не анализируют аудиторию (кто заходит на сайт (портрет посетителя), откуда приходят, как ведут себя на сайте, между какими объектами выбирают, как выбирают)
Информационные сервисы, специализированные порталы по недвижимости	не отслеживают эффективность работы сервисов – тратиться масса времени на не эффективные каналы
Соц.сети	используют как канал коммуникации с клиентом, но не как канал поиска клиента. Через соц.сети можно хорошо изучить потребителя и его потребности – можно адресно предлагать недвижимость. Через соц.сети можно хорошо информировать потенциальных клиентов о работе АН и его объектах .
Сарафанное радио	используют не все, но это очень СИЛЬНЫЙ и не затратный инструмент. Клиент всегда должен оставаться лояльным к компании, за свою лояльность его необходимо поощрять (денежно)
База потенциальных клиентов	Информация собирается, но по ней мало кто обрабатывает. Время меняется, продаж от входящих звонков все меньше и меньше, агентам надо искать клиента.

Поиск  
клиента

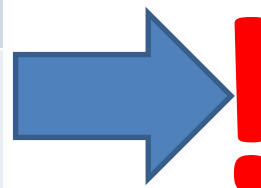


Объективный анализ деятельности компаний при поиске информации о клиенте.

**ЭТАПЫ РАБОТЫ:**



Этапы работы	Что делают?	Что получают?
Работа с клиентом	Дежурный риэлтор	Распределение звонков, выявление потребности клиента
Сбор данных о клиенте	Информационный лист	ФИО, какой объект заинтересовал, результаты переговоров
Сделка	Паспорт сделки	ФИО клиента, откуда клиент пришел, какой объект, чем завершилась сделка



ДААННЫЕ  
СОБИРАЮТСЯ,  
**НО**  
ПРАКТИЧЕСКИ  
НИКТО ИХ НЕ  
АНАЛИЗИРУЕТ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНО



Информационные сервисы, специализированные порталы по недвижимости.

Лидеры:

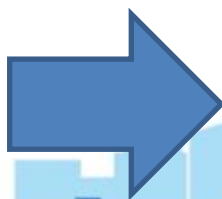


СОЗДАНЫ  
ИТ ПРОФЕССИОНАЛАМИ,  
НО НЕ  
ПРОФЕССИОНАЛАМИ В  
СФЕРЕ НЕДВИЖИМОСТИ



ДОСТАТОЧНО ОДНОГО  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО**  
ПОРТАЛА ДЛЯ  
ПОВЫШЕНИЯ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ  
ПРОДАЖ

НА ОСТАЛЬНЫХ ПОРТАЛАХ  
РАЗМЕЩАЕТСЯ  
ИНФОРМАЦИЯ  
НА «ВСЯКИЙ СЛУЧАЙ»



БЕССМЫСЛЕННАЯ  
ТРАТА  
ВРЕМЕНИ И ДЕНЕГ

## Специализированные порталы по недвижимости в отделениях РГР.

ПАРАМЕТРЫ	НАЛИЧИЕ
Каталог недвижимости	ВСЕ
Возможность отправить вопрос риэлтору (с историей вопросов и ответов по данному объекту)	КАППРИ, Рязанская Палата Недвижимости, Гильдия риэлторов Татарстана
Возможность забронировать квартиру	Лига риэлторов Кузбасса, УПН
Возможность подать заявку на ипотеку	КАППРИ, Рязанская Палата Недвижимости (в виде баннеров), Нижегородская Гильдия, Гильдия риэлторов Татарстана (только внедряют)
Отправить заявку на продажу/аренду недвижимости (для клиента)	Рязанская Палата Недвижимости
Возможность общения внутри системы для проф.участников / обмен информацией	Лига риэлторов Кузбасса, Нижегородская Гильдия, Гильдия риэлторов Татарстана
Аналитические материалы	УПН, КАППРИ (раздел давно не обновлялся), <b>Гильдия риэлторов Татарстана (возможность отследить цены по сделкам!!!)</b>
Возможность добавить объект в избранное – отслеживание объекта / похожих объектов	Рязанская Палата Недвижимости, Лига риэлторов Кузбасса, Нижегородская Гильдия, Гильдия риэлторов Татарстана
CRM-система	Лига Риэлторов Кузбасса, Владимирская палата недвижимости
Платные услуги (возможность поднятия объявлений, выделение объявлений)	Лига риэлторов Кузбасса, Владимирская палата недвижимости, УПН
Мобильное приложение портала	Нижегородская Гильдия
Выгрузка на другие популярные агрегаторы	Владимирская палата недвижимости



НИЖЕГОРОДСКАЯ  
**ГИЛЬДИЯ**  
СЕРТИФИЦИРОВАННЫХ РИЭЛТОРОВ



ВЛАДИМИРСКАЯ  
ПАЛАТА  
РИЭЛТОРОВ



**НА ВСЕХ САЙТАХ  
ЕСТЬ ТОЛЬКО  
ЧАСТЬ ФУНКЦИЙ**

## Потребности агентств недвижимости в специализированном портале по недвижимости



## Упущенные выгоды

### КЛИЕНТСКИЙ КАПИТАЛ

(лояльное отношение  
клиента к компании)



КАК ИМ УПРАВЛЯТЬ?



НЕОБХОДИМО ПОЛУЧАТЬ  
АКТУАЛЬНУЮ И ПОЛНУЮ  
ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ

### Рекомендации по формированию анкеты покупателя:

#### 1. Параметры приобретаемого жилья

- адрес
- тип объекта (квартира в многоквартирном доме, коттедж, таун-хаус, другое)
- комнатность, площадь
- цель приобретения
- способ приобретения

#### 2. Факторы влияющие на выбор клиентом того или иного объекта

- критерии выбора объекта (жилого дома, квартиры)
- альтернативные варианты
- источники информации при выборе объекта

#### 3. Личная информация о респондента

- пол, возраст
- район проживания
- тип жилья, кол-во комнат, площадь квартиры
- трудовая занятость
- доход
- семейное положение, кол-во человек проживающих совместно
- уровень образования





# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ООО «АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «КД-КОНСАЛТИНГ»

614 066 г.ПЕРМЬ

ул.СТАХАНОВСКАЯ, 45

ТЕЛ: +7(342)257-15-75

E-mail: [analitika@kamdolina.ru](mailto:analitika@kamdolina.ru)

Наш сайт: <http://kd-consulting.ru/>

Мы на FB: <https://www.facebook.com/groups/kd.analitika>