

Павел Штепан,

Вице-президент Ассоциации риэлторов Санкт-Петербурга и  
Ленинградской области,  
председатель Комитета по развитию и обучению риэлторов АРСР

# РОЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ В ОБУЧЕНИИ И РАЗВИТИИ РИЭЛТОРОВ



ЛУЧШИЕ  
РИЭЛТОРЫ

# КТО Я ТАКОЙ ?



## ▶ Павел Штепан

- ▶ 24 года я профессионально занимаюсь риэлторским бизнесом и юридической практикой в качестве руководителя Группы компаний «ЮРИНФО НЕДВИЖИМОСТЬ», переговорщика и играющего тренера
- ▶ Более 15 000 собственников и покупателей довольны услугами ГК «ЮРИНФО», оказанными по эксклюзивным договорам
- ▶ Автор семинаров, практических курсов и тренингов для риэлторов и брокеров, в т.ч. учебного курса «Успешный риэлтор – 2015»
- ▶ Спикер на международных и отечественных конференциях по риэлторским технологиям, недвижимости, праву и ипотеке
- ▶ Вице-президент Ассоциации риэлторов Санкт-Петербурга
- ▶ Лауреат Национальной премии им.С.Ю.Витте, премий «Каисса», «Профессиональное признание», «Кредо»

# ЕСТЬ ЛИ ПРОБЛЕМЫ С ПЕРСОНАЛОМ В ВАШИХ КОМПАНИЯХ ?



Суть любого бизнеса: персонал, продукт, прибыль. Если у вас проблемы с первым пунктом, о двух других можете забыть.

—Ли Якокка

*Ли Якокка — знаменитый американский управляющий, автор автобиографического бестселлера «Карьера менеджера». Был президентом компании Ford и председателем правления корпорации Chrysler*

# РИЭЛТОР ГЛАЗАМИ ПОКУПАТЕЛЯ



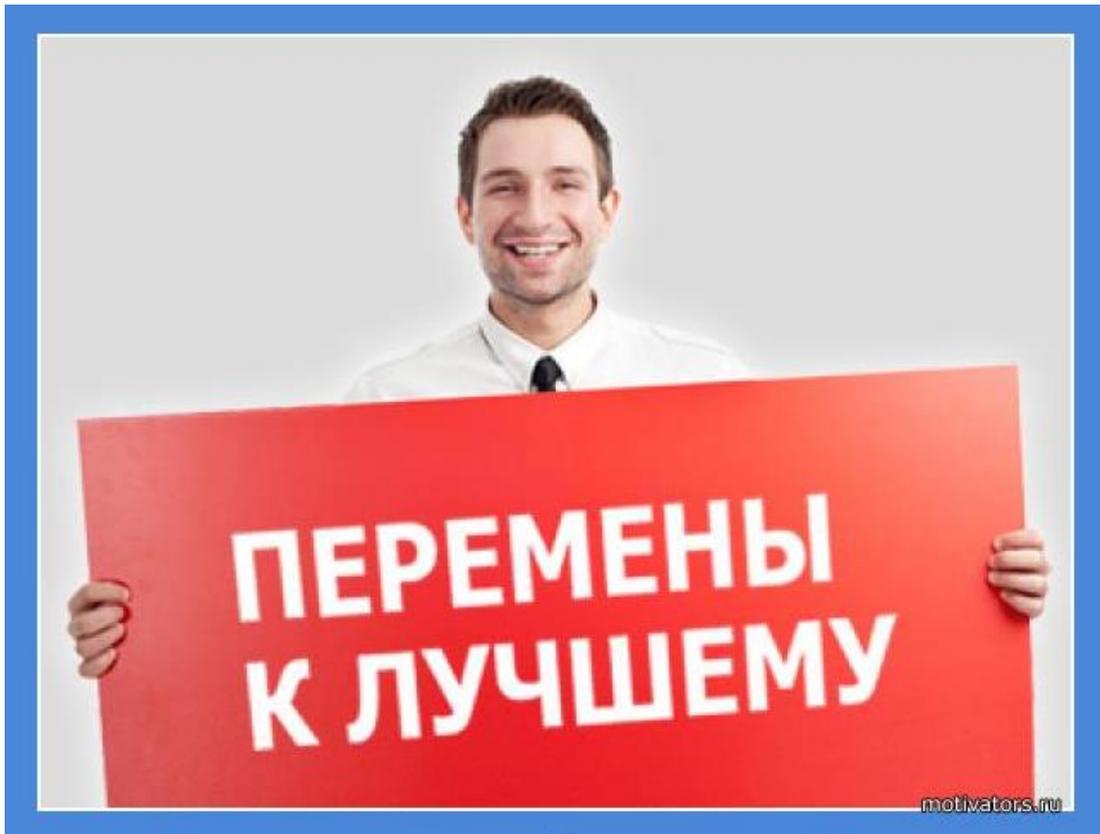
## 42 стажера осмотрели 197 объектов для прямой покупки

- ▶ Агент был на просмотре – 166 из 197 (84,3 %)
- ▶ Агент приехал во-время - 139 из 166 (83,7 %)
- ▶ Агент имел бахилы/визитки/раздатку – 99 из 139 (71,2 %)
- ▶ Агент провел самопрезентацию – 51 из 99 (51,5 %)
- ▶ Квартира была подготовлена к показу – 63 из 197 (32,0 %)
- ▶ Показом руководил агент – 48 из 166 (28,9 %)
- ▶ Агент ответил на все вопросы – 34 из 166 (20,5 %)
- ▶ Агент перезвонил покупателю – 26 из 166 (15,7 %)

**ИТОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПОКАЗОВ – 26 из 197**

**13,2 %**

# ЦЕНА УСПЕХА – ГОТОВНОСТЬ К ИЗМЕНЕНИЯМ



- ▶ Мы хотим, чтобы что-нибудь произошло, но мы боимся, как бы чего-нибудь не случилось
- ▶ Нам нужен прогресс, но чтобы все оставалось, как раньше

# УСПЕШНЫЙ РИЭЛТОР



- ▶ КТО ОН ТАКОЙ ?
- ▶ ГДЕ ЕГО ВЗЯТЬ ?
- ▶ КАК ПОДГОТОВИТЬ ?

**УСПЕШНЫЙ РИЭЛТОР – КТО ОН ?**

**УСПЕШНЫЙ РИЭЛТОР – ЭТО  
ТОТ, У КОГО РЕЗУЛЬТАТЫ  
СООТВЕТСТВУЮТ ПЛАНУ**

**МОЖНО ЛИ ВОСПИТАТЬ  
УСПЕШНОГО АГЕНТА ПО  
ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ ПО  
УЧЕБНЫМ ПРОГРАММАМ  
АККРЕДИТОВАННЫХ В РГР  
УЧЕБНЫХ ЦЕНТРОВ ?**

# РОЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ



РОССИЙСКАЯ  
ГИЛЬДИЯ  
РИЭЛТОРОВ

---

ОБЪЕДИНЯЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

- ▶ **Вопросы обучения и развития риэлторов должны стать приоритетным направлением деятельности профессиональных риэлторских объединений**

# ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

- ▶ **РЕКРУТИНГ** - распространение передового опыта по поиску и привлечению людей, которые способны стать специалистами по недвижимости. Выработка четких критериев профиля, анализа компетенций кандидата, отбора, проведения групповых и индивидуальных интервью.
- ▶ **АДАПТАЦИЯ** - Формирование типовой системы адаптации агента по недвижимости
- ▶ **МОТИВАЦИЯ** - Выработка рекомендаций по использованию наиболее эффективных систем мотивации сотрудников.
- ▶ **УЧЕБНЫЕ ПРОДУКТЫ** - Анализ применяемых в компаниях систем обучения и индивидуальных планов развития специалистов. Продвижение и поощрение лучших учебных программ.
- ▶ **АТТЕСТАЦИЯ** - Анализ применяемых систем аттестации персонала и используемых нормативов, стимулирующих развитие.

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**



**Штепан  
Павел Дмитриевич  
E-mail: [shtepan@jurinfo.com](mailto:shtepan@jurinfo.com)  
Mob. +7 -812- 912 64 33**

**ГК «ЮРИНФО Недвижимость»  
197198, Санкт-Петербург, Большой пр.П.С., 18  
Тел. (812) 718-69-69  
[www.jurinfo.ru](http://www.jurinfo.ru)**

# РЕЗУЛЬТАТЫ 6-и МЕСЯЦЕВ



- ▶ Принято звонков по вакансии – **240**
- ▶ Индивидуальные собеседования – **153**
- ▶ Были отобраны и оплатили обучение – **61**
- ▶ Работают в качестве агента или стажера – **42**
- ▶ Заключено договоров - **95**
- ▶ Открыто сделок – **62 (7.860.000)**
- ▶ Закрыто сделок -**37 (4.145.000)**

# ПЛАНИРОВАНИЕ



- ▶ Бизнес-планирование
- ▶ Планирование рекрутинга (стажеры, агенты, наставники, менеджеры)
- ▶ Учебный план
- ▶ Закрепление и адаптация
- ▶ Планирование личного дохода

# ЦЕЛИ РАБОТЫ СО СТАЖЕРАМИ



- ▶ в первый месяц стажировки открыть сделку на холодных звонках;
- ▶ за 6 месяцев воспитать агента, результаты работы которого можно планировать !?

# ЭТАПЫ ПРЕВРАЩЕНИЯ НОВИЧКА В АГЕНТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

# ПРОФИЛЬ АГЕНТА

# ПРОФИЛЬ ИДЕАЛЬНОГО АГЕНТА

Наименование параметра	Агент	От 5 до 10 баллов
Доход на предыдущем месте работы	Достойный доход, система оплаты оклад+% или только %.	
Возраст	От 23 до 45 лет <i>Если возраст кандидата более 45 лет - требуется личное согласование с генеральным директором. При этом, обязательным является условие соответствия кандидата всем остальным параметрам Профиля агента.</i>	
Семейное положение	Замужем/женат	
Дети	от 12 лет	
Адрес проживания	Наличие собственной жилплощади	
Образование	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ср/специальное</li> <li>➢ неоконченное высшее</li> <li>➢ высшее</li> </ul>	
Опыт в продажах и/или опыт работы с людьми	Опыт в продажах и/или опыт работы с людьми «Не стрекоза» (работал более года на одном месте)	
Предпочтительные сферы деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Банки, страховые компании, сетевой бизнес, телекоммуникационные компании, недвижимость</li> <li>➢ Преподавательская деятельность, медицина, военная служба, социальная сфера (деятельность, предполагающая активные коммуникации с людьми)</li> </ul>	
Личностные качества	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Наличие позитивной энергии</li> <li>➢ Активная жизненная позиция</li> <li>➢ Коммуникабельность</li> <li>➢ Грамотная речь, уверенный деловой стиль общения</li> <li>➢ Стрессоустойчивость</li> <li>➢ Мотивация на высокий доход</li> <li>➢ Дисциплинированность</li> <li>➢ Желание учиться и развиваться профессионально/карьерно</li> <li>➢ Активная социальная позиция</li> </ul>	
Состояние здоровья	Состояние здоровья в норме (отсутствие смертельно опасных заболеваний, инвалидности)	
Внешний вид	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Презентабельный внешний вид, аккуратная одежда в деловом или повседневном стиле</li> <li>➢ Отсутствие во внешности кандидата неформальной атрибутики: *Татуировки, пирсинг на видных частях тела *Экстремальные прически, цвет волос</li> </ul>	
Владение компьютером	Уверенный пользователь ПК	
Личный автомобиль	Личный а/м презентабельного вида и не старше 6 лет, находящийся в постоянном пользовании кандидата	

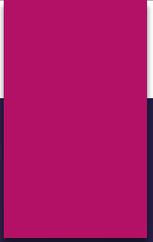
- **Общительный, умный и доброжелательный человек;**
- **Человек имел интересную работу или бизнес, который в силу обстоятельств потерял прибыльность;**
- **Человек привык или настойчиво стремится к определенным доходам и уровню жизни;**
- **Перед человеком остро стоит вопрос, чем заняться, чтобы в короткий срок заработать достойные деньги;**
- **Нет желания работать за зарплату;**
- **Есть желание найти такое дело, где можно совмещать высокий доход со свободным графиком работы;**
- **Нет капитала, чтобы войти в какой-то бизнес.**



# Техники проведения собеседований и отбора кандидатов



# СТАРТОВЫЙ КУРС МОЛОДОГО АГЕНТА



# Роль индивидуальных коучингов в становлении и развитии агента



# Аттестация стажеров и агентов как инструмент развития

**ШКОЛА НАСТАВНИКА**



# ЭКСПЕРТНОСТЬ АГЕНТА КАК ИНСТРУМЕНТ УСПЕХА

# ОСНОВНОЙ КРИТЕРИЙ ВЫБОРА СЛОЖНЫХ УСЛУГ

- ▶ ОСНОВНОЕ КРИТЕРИЙ – УВЕРЕННОСТЬ В РЕЗУЛЬТАТЕ
- ▶ Вторичны: Цена, Сроки, Удобство получения услуги

**КЛИЕНТУ НУЖЕН ЭКСПЕРТ !!!**

# КАК КЛИЕНТ ИЩЕТ ЭКСПЕРТА

- 1. Рекомендации друзей**
- 2. Еще раз – рекомендации друзей**
- 3. Рекомендации из интернета**
4. Демонстрация экспертом процесса и результата работы
5. Призы, дипломы, сертификаты профессиональных сообществ
6. Профессиональные статьи эксперта

# ГЛАВНЫЕ НАВЫКОВ СОВРЕМЕННОГО РИЭЛТОРА



- ▶ **ЭКСПЕРТНОСТЬ**
- ▶ **УНИКАЛЬНОСТЬ**
- ▶ **СОВРЕМЕННЫЙ МАРКЕТИНГ**
- ▶ **ОПЫТНЫЙ ПЕРЕГОВОРЩИК**
- ▶ **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОЦ.СЕТЕЙ**
- ▶ **РАБОТА ПО ВОРОНКЕ ПРОДАЖ**
- ▶ **ДРАЙВ**

## СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Участники мастер-класса могут получить Презентацию  
«Современный риэлтор и его инструменты:  
как быть на гребне успеха в 2016 году» уже сегодня

Для этого достаточно направить письмо с темой **ПРЕЗЕНТАЦИЯ**  
по адресу

**[siv@jurinfo.com](mailto:siv@jurinfo.com)**



**Штепан  
Павел Дмитриевич  
E-mail: [shtepan@jurinfo.com](mailto:shtepan@jurinfo.com)  
Mob. +7 -812- 912 64 33**

**ГК «ЮРИНФО Недвижимость»**  
197198, Санкт-Петербург, Большой пр.П.С., 18  
Тел. (812) 718-69-69  
[www.jurinfo.ru](http://www.jurinfo.ru)

# ЭФФЕКТИВНЫЙ МАРКЕТИНГ



ЧТО БУДЕТ РАБОТАТЬ И  
КУДА НЕ НАДО ТРАТИТЬ  
БЮДЖЕТ

# В какую сторону движется маркетинг?

- ▶ **Контент-маркетинг**
- ▶ **Email-маркетинг**
- ▶ **Видеомаркетинг**
- ▶ **Социальный маркетинг**
- ▶ **Технология вовлечения**
- ▶ **Автоматизация**
- ▶ **Вирусность**
- ▶ **Темп и скорость**

Нефтяной век закончился. Россия - Дауншифтер и проиграла - Гре...   

Всегда рядом

## Грядущие перемены

**Технический директор Google и известный технический футуролог Рэй Курцвел:**

- 2019** - Провода из любой сферы уйдут в прошлое
- 2020** - Компьютеры достигнут мощности, сравнимой с человеческим мозгом
- 2025** - Появление массового рынка гаджетов-имплантатов
- 2028** - Солнечная энергия будет удовлетворять всю энергетическую потребность человечества
- 2030** - Расцвет нанотехнологий в промышленности, удешевление производства всех продуктов
- 2031** - 3D-принтеры для печати человеческих органов будут использоваться во всех больницах
- 2042** - Первая потенциальная реализация бессмертия
- 2044** - Небиологический интеллект станет в миллиарды раз более разумным, чем биологический
- 2045** - Наступление технологической сингулярности. Земля - один гигантский компьютер
- 2099** - Процесс технологической сингулярности распространяется на всю Вселенную

   10:41 / 19:16

# СКОРОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ

- ▶ Весь 2015-й год про лендинги не говорили только ленивые. Итог: 78% застройщиков и АН в России до сих пор имеют древовидный сложный сайт.
- ▶ Социальные сети: только 10% Агентств имеют группу или канал
- ▶ Активно ведут деятельность в соц.сетях - менее 5 % Агентств
- ▶ E-mail маркетинг и работа с базой клиентов – 1 % Агентств
- ▶ YouTube - 0,5% Агентств
- ▶ Внедрение on-line обучения и вебинаров – проще сосчитать тех, кто это делает
- ▶ В целом модернизацию услуги провели не более 5% АН и риэлторов

**ВАЖНО !**

**Возможности для успешной конкуренции – ЕСТЬ !!!**



# На какие темы создавать мини-книги для клиентов?

- ▶ Материнский капитал от А до Я
- ▶ Как переехать в Санкт-Петербург
- ▶ 10 типичных ошибок продавцов квартир
- ▶ Как продать квартиру своими силами
- ▶ Как быстро снять квартиру в аренду
- ▶ Справочник дольщика
- ▶ Юридический вестник
- ▶ Сделки с жильем. Пошаговый план
- ▶ Ипотека – это просто!



## УЗНАЙТЕ ВСЕ СЕКРЕТЫ ИНВЕСТИРОВАНИЯ В НЕДВИЖИМОСТЬ ГОРОДА СОЧИ



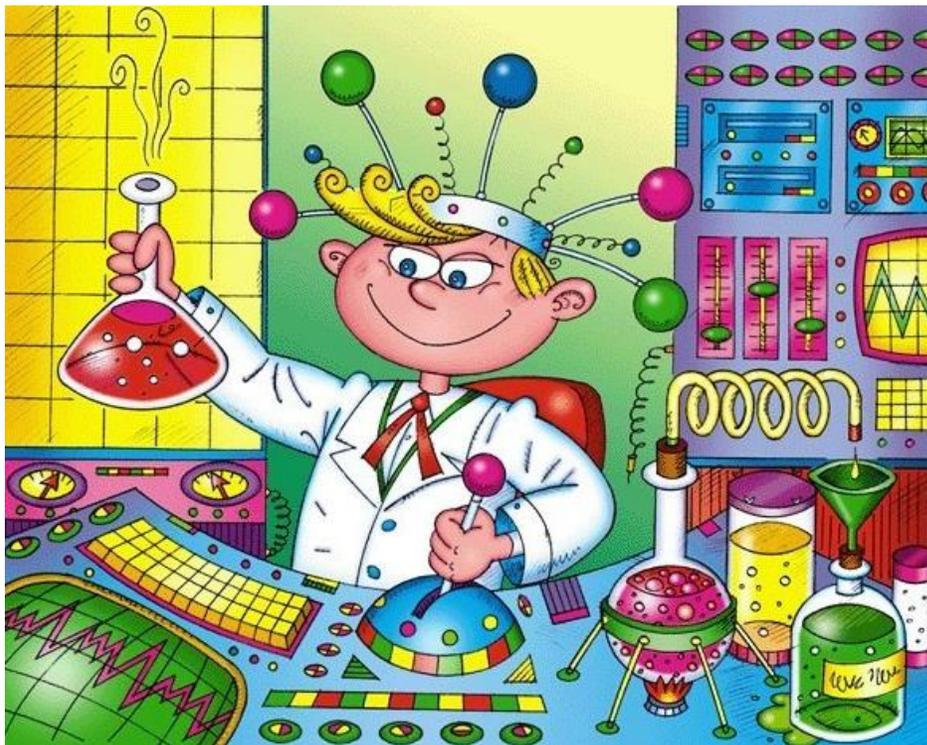
СКАЧАЙТЕ КНИГУ, КОТОРАЯ ПОМОЖЕТ ВАМ:

- 1 Понять выгоды инвестирования в недвижимость г.Сочи
- 2 Понять как зарабатывать на инвестировании
- 3 Разобраться, как совершить "чистую" покупку квартиры в новостройке
- 4 Понять прогнозы и реальность рынка недвижимости в г.Сочи
- 5 Определиться со способами инвестирования в недвижимость
- 6 Понять, сколько можно заработать на инвестировании

Заполните форму ниже, чтобы мы знали, куда выслать книгу:



# ОПЫТ И НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ



## Что интересует успешных риэлторов сегодня ?

- ▶ Как соединить накопленный колоссальный опыт и грамотное использование новых эффективных инструментов
- ▶ Что важнее: количество объектов в экспозиции, качество объектов или качество клиентов?
  - объектом должно быть интересно заниматься, риэлтор вправе выбирать
  - клиента можно и нужно выбирать
  - клиента можно «увольнять»
- ▶ Как продать 8 из 10 объектов своей экспозиции?
- ▶ Как сократить цикл продажи объекта?

# ОПЫТ И НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ: Фатальные ошибки и простые решения



Ошибка	Инструмент
Отсутствие специализации «Работаю во ВСЕХ сегментах» – сказал риэлтор с гордостью	- Территориальная и отраслевая специализация
Отсутствие системы и инструментов фиксации ЛИДов и клиентов	- Используй CRM - Запись ТЛФ звонков
Неразборчивость и всеядность. Беремся за каждый заказ – «А вдруг именно этот заказ выстрелит и решит все мои финансовые проблемы?»	- Всегда будь готов сразу отказать клиенту или отпустить его. - Помни: «Выбирая клиента – мы выбираем судьбу»

# ОПЫТ И НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ: Фатальные ошибки и простые решения



Ошибка	Инструмент
Считаем, что главная проблема – в объеме рекламы	- Повышай качество представления объектов
Забываем то, что обещали клиенту	- Фиксируй свои обязательства - Формируй систему напоминаний
Не планируем свою бизнес-активность, свой доход, свое развитие	- Планируй: день; неделя; месяц; квартал; год. - Анализируй «план/факт» - светофор
Не оцениваем свою эффективность	<b>ОЦЕНИВАЙ СВОЮ РАБОТУ</b> - Кол-во звонков - Количество встреч - Кол-во эксклюзивов - Кол-во сделок - Заработанные деньги

# ОПЫТ И НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ: Фатальные ошибки и простые решения



Ошибка	Инструмент
<p>Не работаем с базой клиентов, не сегментируем ее на горячих, теплых, холодных, мертвых</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Фиксируй все ЛИДы</li> <li>- Фиксирую своих клиентов</li> <li>- Отрабатывай и обновляй информацию о клиентах</li> <li>- Используй ABC/XYZ-анализ</li> </ul>
<p><b>ОБУЧЕНИЕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Не знаем, и не хотим тратить время и деньги</li> <li>- Имеем, но не знаем</li> <li>- Знаем, но не внедряем</li> <li>- Полагаемся только на себя</li> <li>- Не анализируем то, что внедрили</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Инвестируй в свое образование</li> <li>- Получив (скачав) материалы – изучи их</li> <li>- Внедряй то, что знаешь</li> <li>- Работай в команде</li> <li>- Отбирай те инструменты, которые в твоих руках работают</li> </ul>

# ОПЫТ И НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ: Фатальные ошибки и простые решения

## КЛУБ ПАРТНЕРСКИХ ПРОДАЖ НЕДВИЖИМОСТИ

Закрытый сервис для обмена информацией между профессиональными участниками рынка недвижимости.

- Новый инструмент ускорения продаж
- Минимум затрат и новый уровень отношений с партнерами
- Инструмент для профессионалов, готовых к сотрудничеству



Ошибка	Инструмент
Жадность порождает бедность. «Сам, только сам» - хочу 100% комиссии, пусть сделок будет мало	- Участвуй в системе партнерских продаж - Научись делиться КОМИССИОННЫМИ

# ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ УДЕРЖАНИЯ КЛИЕНТА



## 1. Постоянная коммуникация с клиентом

- ▶ быть, а не казаться
- ▶ обещал – сделал

## 2. Предоставление отчетов и регулярное информирование клиента

### 3. Всегда говорить правду

- ▶ о спросе на объект
- ▶ о том, что смог выполнить, а что – нет

## 4. Отдать клиенту в руки маркетинговый план и проект договора

## 5. Работать с клиентом по воронке продаж

- ▶ конкретные дела на каждом этапе воронки
- ▶ оперативно оценивать затруднения и принимать решения

# ЗАЧЕМ НУЖНЫ СКРИПТЫ И АЛГОРИТМЫ?

## Сотрудник, которому разработали и не разработали скрипты продаж

Представлен типовой портрет менеджера по продажам в типовой компании не эксклюзивных товаров и услуг



### Есть скрипты продаж

Состояние сотрудника и его продуктивность

Нервничает	13%
Понимает, что сказать	89%
Готов заключить сделку	71%
Винит клиента в провале	18%
Дальнейшая мотивация	76%

Продуктивный  
мотивированный сотрудник



### Нет скриптов продаж

Состояние сотрудника и его продуктивность

Нервничает	83%
Понимает, что сказать	26%
Готов заключить сделку	32%
Винит клиента в провале	80%
Дальнейшая мотивация	34%

Сотрудник, который  
не приносит пользы бизнесу

- ▶ Импровизация хорошо, скрипт лучше
- ▶ Апробированный опыт лучших продавцов
- ▶ Единые стандарты Агентства
- ▶ Ускоренное обучение новых сотрудников
- ▶ Более высокая конверсия на всех этапах сделки
- ▶ Выше производительность труда
- ▶ Выше прибыль агентства и риэлтора

**ВАЖНО!!!**

**РИЭЛТОР ПРОДАЕТ КЛИЕНТУ  
ЦЕПОЧКИ СЛОВ**

# ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК



- ▶ Подготовка
- ▶ Представление + имя собеседника
- ▶ Установление контакта, формирование доверия
- ▶ Выявление потребностей + Активное слушание
- ▶ Предложение объекта и / или услуги (УТП)
- ▶ Отработка возражений
- ▶ Закрытие на следующий шаг
- ▶ Детализация следующего шага

# УБИРАЕМ ВСЕ ЛИШНЕЕ !



- ▶ Риэлторский сленг
- ▶ Много цифр
- ▶ Холодный отстраненный тон
- ▶ Не активное слушание
- ▶ Нетерпение
- ▶ Никогда не перебиваем клиента!!!

# КАК СДЕЛАТЬ ТАК, ЧТОБЫ ПРИЕЗЖАЛИ НА ПРОСМОТР И В ОФИС ?



- ▶ Фиксация договоренностей
- ▶ Предложить встретиться у входа в офис
- ▶ Предложить бонус, подарок, который выдают в офисе
- ▶ Пример: книга, сувенир, бонусная карта
- ▶ Делать контрольный звонок до начала встречи
- ▶ Отправить СМС с адресом

# МЕНЯЙТЕ ПСИХОЛОГИЮ !!!



- ▶ Действовать в интересах клиента
- ▶ Давать максимум контента бесплатно
- ▶ Переход на модель коучинга клиентов
- ▶ Отойти от модели «Клиент мне должен»
- ▶ Выбирать наиболее мотивированных клиентов
- ▶ Создавать контент, утепляющий клиентов
- ▶ Удивлять клиентов на каждом этапе бизнес-процесса
- ▶ Убрать из соц.сетей всю критику, нытье и политику

## Какие тренды - 2016 в СММ?



- ▶ Facebook, LinkedIn, Вконтакте- базовый уровень
- ▶ Много друзей, задавайте вопросы, вести с полей, контент
- ▶ Никакой политики, экономики и разговоров про кризис !!!
- ▶ YouTube- второй уровень. Сильно повышает лояльность клиентов
- ▶ Перископ-третий уровень. Онлайн-показы.
- ▶ Создавайте сообщества и входите в них (агенты влияния)

**Важно!**

**Если не начать сейчас, потом будет уже поздно!!!**

# ГЛАВНЫЕ НАВЫКОВ СОВРЕМЕННОГО РИЭЛТОРА



- ▶ УНИКАЛЬНОСТЬ
- ▶ ЭКСПЕРТНОСТЬ
- ▶ СОВРЕМЕННЫЙ МАРКЕТИНГ
- ▶ ОПЫТНЫЙ ПЕРЕГОВОРЩИК
- ▶ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОЦ.СЕТЕЙ
- ▶ РАБОТА ПО ВОРОНКЕ ПРОДАЖ
- ▶ ДРАЙВ

## СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Участники мастер-класса могут получить Презентацию  
«Современный риэлтор и его инструменты:  
как быть на гребне успеха в 2016 году» уже сегодня

Для этого достаточно направить письмо с темой **ПРЕЗЕНТАЦИЯ**  
по адресу

**[siv@jurinfo.com](mailto:siv@jurinfo.com)**



**Штепан  
Павел Дмитриевич  
E-mail: [shtepan@jurinfo.com](mailto:shtepan@jurinfo.com)  
Mob. +7 -812- 912 64 33**

**ГК «ЮРИНФО Недвижимость»**  
197198, Санкт-Петербург, Большой пр.П.С., 18  
Тел. (812) 718-69-69  
[www.jurinfo.ru](http://www.jurinfo.ru)

# ГЛАВНАЯ ПРОБЛЕМА РАБОТЫ РИЭЛТОРА С КЛИЕНТАМИ – НЕДОСТАТОК КВАЛИФИКАЦИИ



**ВАЖНО !!!**

Нет проблемы привлечения клиентов,  
есть проблема дефицита сервиса,  
дефицита внимания к своим клиентам,  
дефицита служения им

# ЭТО НАМ НЕ СТОИТ ОБСУЖДАТЬ



Сегодня на рынке недвижимости существует много проблем, связанных с привлечением, адаптацией и развитием риэлторов:

- ▶ Низкий рейтинг профессии
- ▶ Проблемы обучения новичков
- ▶ Отсутствие стабильного дохода и социальной защиты риэлторов
- ▶ Неработающие миссия и ценности
- ▶ Сложности с внедрением новых подходов и технологий

# ЦЕНА УСПЕХА – ГОТОВНОСТЬ К ИЗМЕНЕНИЯМ

- ▶ **Эра 1** – Риэлтор – мастер убеждения и носитель сакральной тайны «эксклюзив»: **Я имею то, что Вам нужно!**
- ▶ **Эра 2** – Риэлтор – решатель задач и создатель индивидуальных решений: **Беру все проблемы на себя!**
- ▶ **Эра 3** – Риэлтор – источник конкурентных преимуществ. Разговор с клиентом на языке выгод, УТП, маркетинг-план: **Ваша выгода больше, чем цена моей услуги!**
- ▶ **Эра 4** – Эра компетентных покупателей. Переход от диагностики проблем клиента к практике многократных маркетинговых касаний: **За каждое конкретное действие риэлтора - гарантия клиенту!**

**ЧТО НАМ СТОИТ ОБСУДИТЬ ?**



**БОЛЕВЫЕ ВОПРОСЫ С  
ПЕРСОНАЛОМ В ВАШИХ  
КОМПАНИЯХ**