

Актуальные вопросы адаптации молодёжи в риэлторской компании.

Использование элементов коучинга
и группового обучения

Владислав Печаткин
Корпорация «Адвекс.Недвижимость»





Предыстория вопроса

- В риэлторских компаниях Санкт-Петербурга чаще всего используется 2-х ступенчатая система обучения новичков профессии риэлтора
- В «Адвексе» это обязательное 3-х недельное обучение в учебном центре, где новичков знакомят с азами профессии, основами гражданского, жилищного и семейного законодательства, правилами безопасного проведения сделок и т.п.



Предыстория вопроса

- Занятия в «школе» проходят в основном в виде лекций, общий курс составляет около 100 часов
- После обучения новички приходят в офисы, в которых они будут стажироваться и, затем, работать уже самостоятельно
- Первые сделки они проводят под руководством наставников из числа опытных агентов и руководителей групп



Мы их теряем!

**Именно на этом этапе
мы теряем многих
потенциально
хороших агентов!**

Причины:

- Часто наставники не могут уделять стажерам достаточно внимания в силу занятости собственными сделками
- Стажеры «растворяются» в общей массе агентов и не имеют достоверной информации об успехах и, наоборот, неудачах бывших коллег по обучению в «школе»
- Наставник чаще всего обучает стажера работе по принципу «делай, как я»



Причины. продолжение

- Между наставником и стажером при этом возникают «поколенческие» недопонимания, проблема «отцов и детей», ведь очень часто опытные агенты существенно старше своих учеников
- В итоге у стажера появляется ощущение, что он забыт, брошен, им никто не занимается и т.п.
- В результате многие уходят из бизнеса, решив, что эта работа не для них.

С ЭТИМ НУЖНО ЧТО-ТО ДЕЛАТЬ!

- Решили мы, и в результате на свет появилась программа адаптации новичков в риэлторской компании **«Из стажеров – в Gold Team»**
- К реализации программы мы приступили в декабре 2010 года, и сейчас можно уже говорить о первых результатах, но об этом чуть позже, сначала о сути программы:





Основные элементы программы

- Сформирована группа новичков из разных менеджерских групп и от разных наставников в количестве 15 человек
- С каждым стажером подписано соглашение об участии в программе.
- В соглашении прописаны взаимные обязательства сторон – стажеры обязались выполнять условия участия в программе, а ведущий занятия, в свою очередь, гарантировал им открытие сделки в течение 3-х месяцев после начала занятий



Основные элементы программы

- Гарантия ведущего заключалась в материальной ответственности своими собственными деньгами – каждый стажер, выполнивший все условия программы, но не открывший сделку в течение 3-х месяцев, имел право получить от ведущего 2011 рублей из его собственного кармана.
- Этот факт существенно увеличивал их веру в достижение результата – если ведущий настолько уверен в их успехе, значит, успех неизбежен и гарантирован.

Условия участия стажера в программе



- Стажер обязуется принимать участие в еженедельных занятиях-тренингах группы
- Стажер обязуется еженедельно отчитываться перед группой о результатах работы за неделю
- Письменный отчет о работе по прилагаемой к договору, который подписывается с каждым стажером, форме сдается ведущему



Главные цели программы

- адаптация нового сотрудника
- открытие сделки, т.е. фактическое начало работы
- Отработка навыков поиска клиентов
- Отработка навыков общения с потенциальными клиентами
- Презентация услуги и самопрезентация



Критерии оценки работы стажера в рамках программы

- Одной из задач, решаемых в рамках программы, является указание новичку пути, который ведет к сделке и построение цепочки событий и действий, которые ведут к требуемому результату. И из 38 известных нам способов поиска клиентов мы выбрали тот, который легче всего контролировать. С таким – же успехом можно было остановиться на холодных звонках, работе с интернетом и т.п.



Контролируемые параметры:

- Количество распространяемых ежедневно объявлений по поиску объекта недвижимости
- Количество звонков по этим объявлениям
- Количество встреч по этим звонкам
- Количество подписанных листингов по итогам этих встреч
- Количество открытых сделок по подписанным листингам



Форма отчета

Ф.И.О.

неделя

	пнд	вт	ср	чтв	птн
Кол-во объявл	100	150	200	150	100
Кол-во звонков	-	-	2	-	1
Кол-во встреч			1		
Кол-во листингов					
Открытые сделки					



Как работать с отчетом

- Как известно, наш бизнес статистический, и количество контактов с клиентами (правильно проведенных) обязательно переходит в качество (открытые сделки).
- НО: при работе наставника с одним-двумя стажерами очень трудно делать выводы на основе статистических данных – их просто мало.



Как работать с отчетом

- В группе из 15 человек очень легко контролировать и, при необходимости, корректировать поведение стажера.

Почему это возможно?

- Через месяц работы по программе статистики настолько много, что можно с уверенностью говорить, что, в среднем: (цифры условные), например: на 500 объявлений мы имеем 1 звонок

- Из 5-ти звонков один реальный, от потенциального клиента, с которым можно встретиться
- Одна из 6-ти встреч (презентация услуги) в среднем заканчивается подписанием листингового договора
- Один из пяти договоров в среднем в течение месяца превращается в открытую сделку.

Цифры достаточно условные. В каждом регионе и в каждой конкретной компании они будут различаться. Но важен принцип:



Нам становятся известны усредненные данные.

Как их использовать?

Приведу конкретный пример: у стажера Иванова встреча с клиентом получается не из 5-ти звонков, а из 9-ти. Следовательно, именно здесь его проблема, с которой нужно работать – он неправильно общается с клиентом. Мы обязательно на наших встречах осуждаем это и «докапываемся» до того, что он делает «не так».



- В то же время его наставник получает информацию о том, что именно, какой вопрос ему нужно проработать индивидуально со своим учеником –т.е. наставник получает столь необходимую ему статистику.
- Есть плюс и для стажера - он сравнивает себя не со «звездами», до которых очень далеко, а с такими – же, как он сам, новичками.
- При этом он видит, что успеха добиваются не только опытные агенты, но и новички





ИТОГИ:

- У бывших стажеров сформировалось четкое ощущение того, что **они – одна команда**
- Это помогло им быстро адаптироваться и стать успешными риэлторами
- **Более 50% из них – молодые люди в возрасте от 22 до 32 лет**
- Отличительная особенность – повышенная лояльность к компании



Финансовые результаты

- Два участника программы вошли в десятку лучших агентов отделения по итогам финансового года
- Три участника программы входили в тройку лучших агентов по итогам работы отделения за квартал в разные периоды
- Два участника программы получили право на риэлторское путешествие за счет корпорации
- Один участник стал членом «Gold Team»

Желаю успехов в бизнесе!



Печаткин Вячеслав

«Адвекс «На Невском, 100»

Тел. Офиса (812) 380-33-10

Тел. Моб. +7-911-988-8952

E-mail: vpечаткин@gmail.com

Skype: pvar347