



Центр
Риэлторских
Технологий



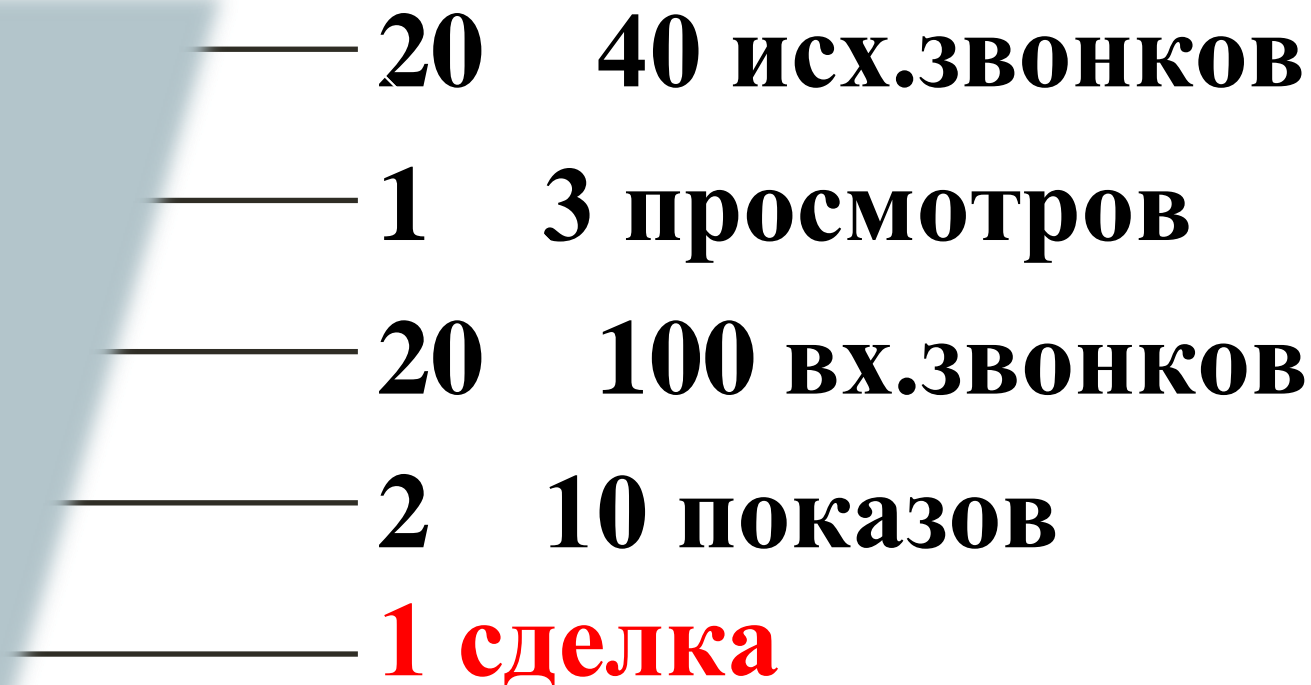
Технология работы с надомными агентами по аренде жилья на базе IP-телефонии



Сергей ПРОКОФЬЕВ

05 октября 2012

В офис заходят только **случайные клиенты** по аренде (найму)



**Работаем с клиентами только
по телефону и на квартире!**

Оборудование надомника

Агентство предоставляет:

- IP телефония для работы с клиентами на дому
- Сотовый телефон (служебный) для SMS и связи на показе
- Сайт + XML-сервис
- Документы и марк.материалы

За счет агента:

- Компьютер, интернет, фотоаппарат

Бесплатно:

- Skype для связи с брокером

Две цели телефонных переговоров:



- **Встреча**
- **Отказ от встречи**

Брокер – коуч для агентов
(не пытаться продавать услугу по телефону, выявлять мотивацию не только клиента, но и контрагента)

Вводный тренинг надомников

Работа с
собственником
(наймодателем)

Телефонные
переговоры

Сделка

Работа с
арендатором

Продажа
услуги

Цель тренинга - формирование
правильных привычек

Вводный тренинг надомников



Клиентский трафик

- Покупные Лиды
- Кучность эксклюзивов в c1an.ru
- Прикормка служебного сотового к персональной территории
- Актуальная база нанимателей и контрагентов
- Архивная база наймодателей

Дежурство на телефоне

брокер

диспетчер

**дежурный
агент**

агент 1

агент 2

...

агент N

Выбор диспетчера при переключении ВХ.ЗВОНКОВ

- Листингующий агент
- Персональная территория
- Дежурный агент
- Адресное переключение



брокер контролирует
диспетчера **Онлайн**

Брокер осуществляет

- **Передачу дежурства изменяя переадресацию ВХ.ЗВОНКОВ**
- **Распределение пропущенных звонков по которым агент не перезвонил**
- **Занесение в базу нанимателей и контрагентов**
- **Анализ конверсии ВХ.ЗВ. во встречи**

Брокер контролирует

- **Переключение вх.звонков диспетчером**
- **Отчет по дежурству**
- **Второй шанс отработать вх.зв.**
- **Актуализацию Заявок и Листингов агентами**

Надомник

- **Обзванивает клиентов по Спискам Агентства**
- **Выезжает на просмотр для фотографирования, ознакомления с правоустановкой, заключения Договора**
- **Выставляет Листинги на сайт Агентства с "продающими текстами" и фотографиями с вод.знаками**
- **Еженедельно актуализирует Листинги**
- **Организовывает и выезжает на показ квартир**
- **Закрывает сделки по Договорам**

Противоречие Агентства

Офис должен быть в проходном месте с дорогой арендой, но большим, чтобы в нем работало много агентов для уменьшения относительных издержек на 1 агента.

Front-офис + Back-офис

ИЛИ

Front-офис + надомники



Центр
Риэлторских
Технологий



ЦРТ ВОСТОК это курсы риэлторов, вебинары, дистанционное обучение.

ЦРТ ВОСТОК является членом РГР, ГРМО и ГРМ. Номинант конкурса РГР «Профессиональное признание 2012» в номинации **«Лучшее учебное заведение по подготовке специалистов рынка недвижимости 2012»**



Центр
Риэлторских
Технологий



101000, Москва, Архангельский пер, д.1, 513

Тел.: +7 (499) 346 0062

www.facebook.com/crt.vostok

www.crt-vostok.ru