



**Эффективные методы  
подготовки агентов**

# 45 офисов на Северо-Западе России



## Основные направления деятельности по обучению сотрудников:

- обучение новых сотрудников (риэлторы, офисные работники);
- повышение квалификации сотрудников Компании;
- управление лояльностью и изменениями в Компании;
- тренинговая деятельность;
- консультационное сопровождение руководителей групп;
- школа начинающих менеджеров и наставников

## **Подготовка новых сотрудников:**

**Вторичный рынок** – стажерский семинар (90 учебных часов);

**Загородная недвижимость** – стажерский семинар (25 учебных часов)  
+ дистанционное обучение;

**Аренда** – стажировка в отделе + 15 учебных часов;

**Новое строительство** – семинар для новичков (80 учебных часов)

## Учебный курс для стажеров. Основы риэлторской деятельности на рынке недвижимости. Базовый курс.

Учебный блок	Раздел обучения	Темы раздела
Первый Блок	Введение в корпорацию	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Введение в основные понятия рынка недвижимости. Структура и история организации агентства.</li><li>2. Архитектура города. Основные тенденции. Типы и серии домов. Вводная лекция.</li><li>3. Введение в специальность.</li><li>4. Организация самостоятельной работы агента. Лекция.</li><li>5. Основы ипотечного кредитования.</li></ol>
Второй блок	Профессиональные технологии работы	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Этапы сделки и документы, их отражающие. Семинар.</li><li>2. Система взаиморасчетов. Семинар.</li><li>3. Эксклюзивные договоры. Практическая работа.</li><li>4. Работа с внутренней базой данных. Практическое занятие.</li><li>5. Ценообразование. Динамика цен. Ценовые категории. Семинар.</li><li>6. Специфика работы с продавцом. Специфика работы с покупателем. Семинар.</li><li>8. Пакет документов. Семинар.</li></ol>
Третий блок	Коммуникативная компетентность	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Психологические основы делового общения с клиентом. Практическая работа.</li><li>2. Эффективные методы формирования клиентской базы. Практическая работа.</li><li>3. Аргументация комиссионного вознаграждения. Практическая работа.</li></ol>
Четвертый блок	Самостоятельная работа	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ценообразование. Составление таблицы.</li><li>2. Описание объекта.</li><li>3. Телефонное анкетирование.</li><li>4. Итоговая стажерская работа.</li></ol>
Пятый блок	Контрольный	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Собеседование с директором.</li><li>2. Компьютерное тестирование.</li><li>3. Заполнение договора.</li><li>4. Телефонные переговоры.</li></ol>

## Повышение квалификации сотрудников Компании:

Вторичный рынок – агентский семинар (120 учебных часов);

Загородная недвижимость – агентский семинар + ежеквартальный специализированный семинар;

Аренда – вторая и третья ступени специализированного обучения (ежеквартальные семинары)

## Основы риэлторской деятельности на рынке недвижимости. Агентский курс.

Учебный блок	Раздел обучения	Темы раздела
Первый блок	Введение в корпорацию	1. Аналитический обзор. Динамика рынка недвижимости. Основные тенденции. Обзорная лекция. 2. Престижные дома города. Обзорная лекция.
Второй блок	Профессиональные технологии работы	1. Стандарты оформления сделок в агентстве. Лекция. 2. Внутренний документооборот. Взаимодействие агента и менеджера по продажам в процессе оформления сделки. Семинар. 3. Схема взаиморасчетов. Семинар. 4. Страхование на рынке недвижимости. Лекция.
Третий блок	Коммуникативная компетентность	Активные продажи. Аргументация комиссионных. Тренинг.
Четвертый блок	Юридические знания	1. Налогообложение в сфере недвижимости. 2. Основы земельного законодательства. 3. Основы гражданского законодательства. 4. Основы семейного законодательства. 5. Подготовка к тестовому экзамену
Пятый блок	Контрольный	1. Сертификационный экзамен. 2. Компьютерное тестирование.

## Формирование кадрового резерва:

- школа начинающих менеджеров и наставников (ежемесячные занятия в течение двух лет);
- программа консультирования руководителей;
- тренинговая деятельность (каждый сотрудник в течение года проходит до двух тренингов)

## Темы тренингов:

- Работа с возражениями;
- Формирование клиентской базы;
- Телефонные переговоры;
- Адаптация новых сотрудников;
- Эффективная работа на выставке;
- Подбор кандидатов;
- Развитие управленческих компетенций;
- Основы работы с клиентом;
- Работа с покупателями на рынке загородной недвижимости

## Единая развивающая система корпоративного обучения:

- заданная периодичность обучения;
- плановое проведение учебных мероприятий;
- вертикальная преемственность учебных курсов (отражающая степени профессионального мастерства – от стажера до эксперта);
- горизонтальная преемственность учебных курсов (объединяющая различные направления бизнеса – от вторичного рынка жилья до аренды)



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

Елена Соколова,  
директор по персоналу

[kadry@itaka.spb.ru](mailto:kadry@itaka.spb.ru)