



АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В МЕЖДУНАРОДНОЙ СЕТИ АГЕНТСТВ НЕДВИЖИМОСТИ: ОСОБЕННОСТИ УНИФИКАЦИИ В БОЛЬШИХ И МАЛЫХ ГОРОДАХ

Игорь Бабкин,
коммерческий директор CENTURY 21 Россия

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ 2019

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

CENTURY 21
Россия

CENTURY 21 в мире

Самый узнаваемый бренд
рынка недвижимости в мире*

48 лет на рынке
недвижимости

9 400 офисов
в мире

127 000 агентов

80 стран мира

*по результатам исследования Millward Brown 2017 Ad Tracking Study

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ 2019

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

CENTURY 21
Россия

CENTURY 21 в России



12 лет **34** города **60** офисов **1000+** агентов

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ 2019

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

CENTURY 21
Россия

Что такое бизнес-процесс?

БП - стандартный набор действий, который выполняет компания, чтобы получить результат.

БП должен быть:

- описан на бумаге или электронных носителях
- оптимальным
- простым и понятным исполнителю

Цель разработки БП в С21

- Эффективная система для работы франчайзи
- Стандартизация процессов обслуживания клиентов по всей России
- Повышение качества услуги и удовлетворённости клиентов
- Снижение себестоимости услуги, повышение эффективности агентов
- Устранение «узких горлышек» при взаимодействии отделов
- Снижение зависимости бизнеса от исполнителей, снижение стоимости РС

Категории процессов

- **Основные** являются главными процессами работы агентства, те процессы, на которых зарабатывает фирма
- Support обеспечивают ресурсами основные процессы
- Процессы менеджмента описывают влияние руководства на процессы через контроль и оценку рисков
- Процессы развития усовершенствуют все описанные выше процессы

Разработка основных БП на примере С21 Россия

1. ОС_БП **Привлечение клиентов на покупку вторичной недвижимости**
2. ОС_БП **Привлечение клиентов на продажу вторичной недвижимости**
3. ОС_БП **Привлечение клиентов на покупку новостроек**
4. ОС_БП **Привлечение клиентов на покупку/аренду коммерческой недвижимости**

Требования к созданию ОС_БП

- Назначение менеджера проекта
- Определение фокус группы экспертов, пользователей БП и собственника
- Подготовка целей для БП
- Определение периметра БП
- Оценка ресурсов
- Создание шапки, шагов, инструкций, регламентов
- Разработка KPI's для БП
- Тестирование БП, получение обратной связи
- Корректировка БП и передача в промышленное использование
- Оценка эффективности и оптимизация БП

Пример ОС_БП

Шапка процесса

Поиск продавца квартиры для оказания посреднической услуги (продать квартиру в максимально короткие сроки по максимально рыночной цене) за вознаграждение. Получить рекомендации и контакты потенциальных клиентов.

Цель процесса

Предоставить клиенту услугу по продаже квартиры. Защищать интересы клиента в течение всей сделки. Создать высокий сервис, включая своевременное информирование и комфорт взаимодействия на всех этапах. Получить комиссионное вознаграждение за проделанную работу, высокую оценку удовлетворённости и не менее трёх контактов потенциальных клиентов.

Владелец процесса

Директор АН

Исполнители

Специалист по продажам, РОП отдела вторичной недвижимости

Ресурсы

CRM C21 с записью звонков, выделанная телефонная линия, ПК, СДО, программы Winner, Smart Agent

Шаги

Поиск Клиентов (Prospecting)	Презентация риэлторской услуги	Заключение договора (listing)	Реклама объекта, обратная связь	Показ/ получение предложений/ аванс	Сделка	NPS/ запрос рекомендаций
------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------

Пример ОС_БП

Шаг 1

Поиск Клиентов (Prospecting)

-Подготовка БД собственников для проактивного обзвона, час звонка с 11:00 до 12:00

- **ресурсы:** ПК, CRM C21 (ведение сделок), Smart Agent, Winner, ЦИАН, Авито
- **инструкции:** скрипт холодного звонка, регламент работы с возражением, инструкция по поиску собственников
- **ответственные:** агент по недвижимости, РОП
- **KPI's:** агент – 20 звонков (диалогов), четыре назначенных первых встреч указанных в CRM. РОП – 5 прослушанных диалогов агента, заполненный чек лист по звонкам

-Расклейка объявлений о покупке квартиры на территории

- **ресурсы:** ПК, CRM C21 (конструктор макетов), принтер
- **инструкции:** инструкция по проведению расклейки, инструкция по работе на районе
- **ответственные:** агент по недвижимости, РОП
- **KPI's:** агент – 200 расклеек, 3 полученных звонка с внесением в CRM. РОП – 3 прослушанных звонка

-Обзвон собственников из воронки «отложено»

- **ресурсы:** ПК, CRM C21(ведение сделок)
- **инструкции:** скрипт повторного звонка, регламент работы с возражением
- **ответственные:** агент по недвижимости, РОП
- **KPI's:** агент – 10 звонков (диалогов), от 1 до 3 встреч указанных в CRM. РОП – от 2 прослушанных диалогов агента, заполненный чек лист по звонкам

Игорь Бабкин,
Коммерческий директор CENTURY 21 Россия,
8 (968) 830-01-28,
igor.babkin@hq.century21.ru

