

ОЯКС

***Покупатель. Руководство
по эксплуатации.***

Мария Мокрышева

Стаж работы бизнес-тренером –

27 лет





Стаж работы
корпоративным бизнес-
тренером в компании
«АЯКС-Риэлт» –

12 лет

Двенадцатилетний опыт работы корпоративным тренером в крупнейшей риэлторской компании Юга России «АЯКС-Риэлт», регулярное повышение квалификации на тренингах и мастер-классах ведущих бизнес-тренеров, позволяют разрабатывать **уникальные и эффективные** техники ведения переговоров и продаж для специалистов рынка недвижимости.

Работа **внутри** компании позволяет оценивать результаты проведенного обучения, своевременно корректировать подходы, отбирать лучшие приемы и методы, наиболее **востребованные** агентами и руководителями в работе и эффективных переговорах.



**ЛУЧШИЙ БИЗНЕС-ТРЕНЕР
НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ
РОССИИ**

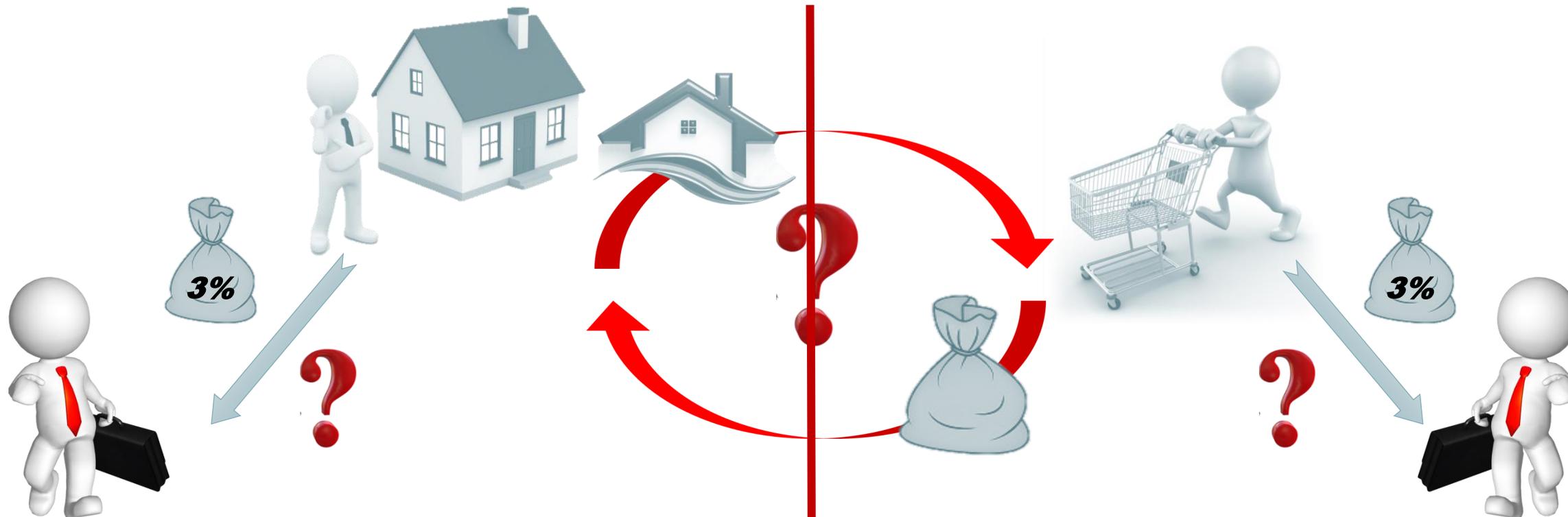
**МАРИЯ
МОКРЫШЕВА**

Бизнес-тренер компании
«АЯКС-РИЭЛТ»
(Краснодар)



Кто наш клиент?

АЯКС



Из всех возможных потенциальных покупателей найти наиболее заинтересованного в ЭТОМ объекте

Из всех возможных объектов найти максимально подходящий по потребностям и возможностям

Организация бизнеса

АЯКС



**Сколько?
Какие?**



С каким клиентом вы хотите работать? АЯКС

	САМ	САМ + АГЕНТ	АГЕНТ
	Действует самостоятельно	Действует самостоятельно и сотрудничает с агентами	Действует через агента
ХОЛОДНЫЙ не факт, что купит	1	2	3
ТЕПЛЫЙ купит, но не знает что	4	5	6
ГОРЯЧИЙ купит и знает что	7	8	9
Вероятность получения комиссии:	0%	20%	100%

А ВДРУГ? (сплошная звезда в ячейке 4)

КТО КОГО? 50/50 (сплошная звезда в ячейке 5)

5% (звезда в ячейке 3)

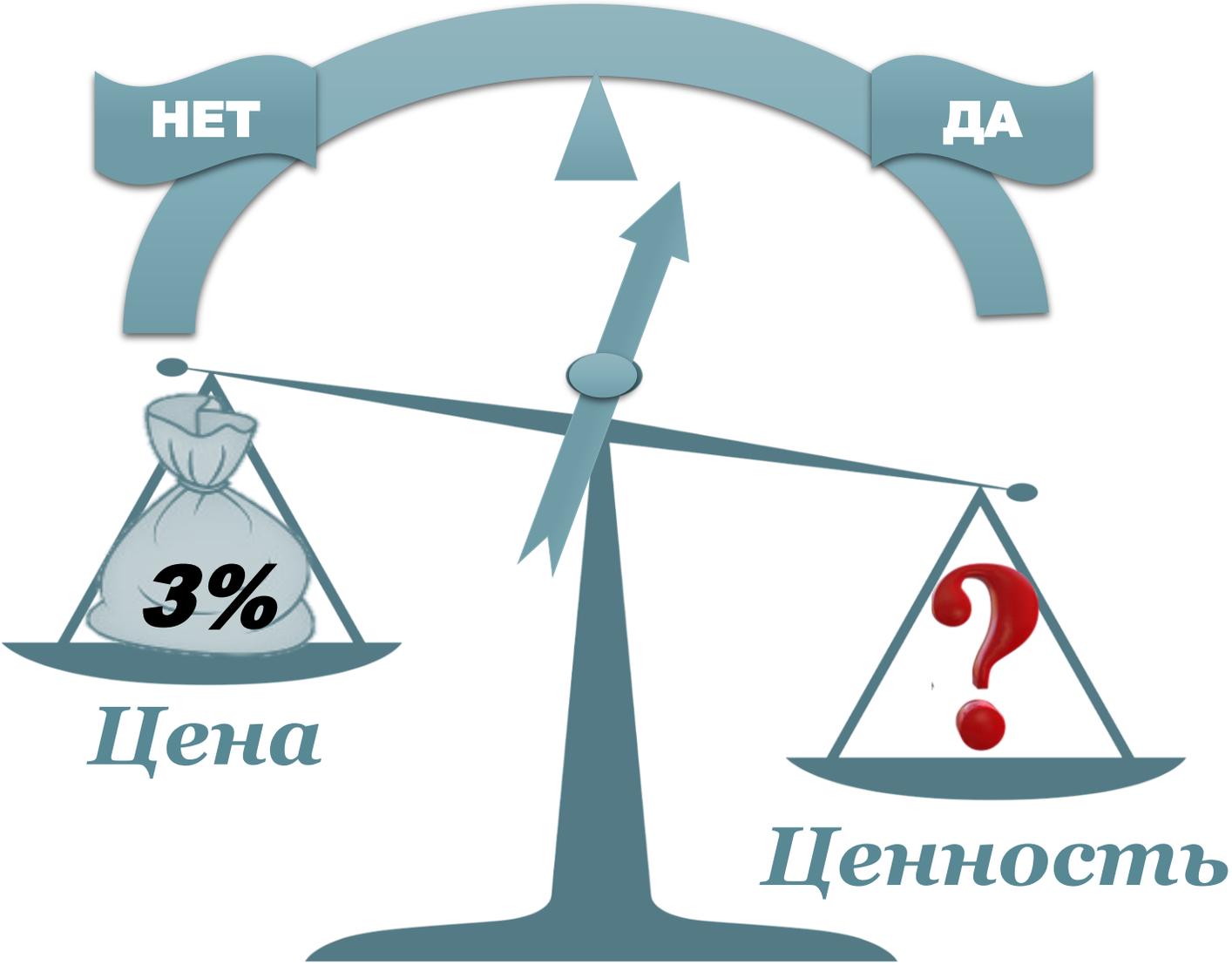
15% (звезда в ячейке 6)

80% (звезда в ячейке 9)

Настройте свою технологию работы на ЛУЧШЕГО клиента!!!

1. Что мы можем предложить

2. Как об этом рассказать



За какую услугу готов платить

АЯКС

ПОКУПАТЕЛЬ – «ДЕВЯТКА»

- **Ассортимент - УЖЕ!!!**
- **Экспертность - УЖЕ!!!**
- *Организовать процесс поиска и покупки;*
- *Экономия сил и времени;*
- *Возможность выбрать оптимальное соотношение цена – качество;*

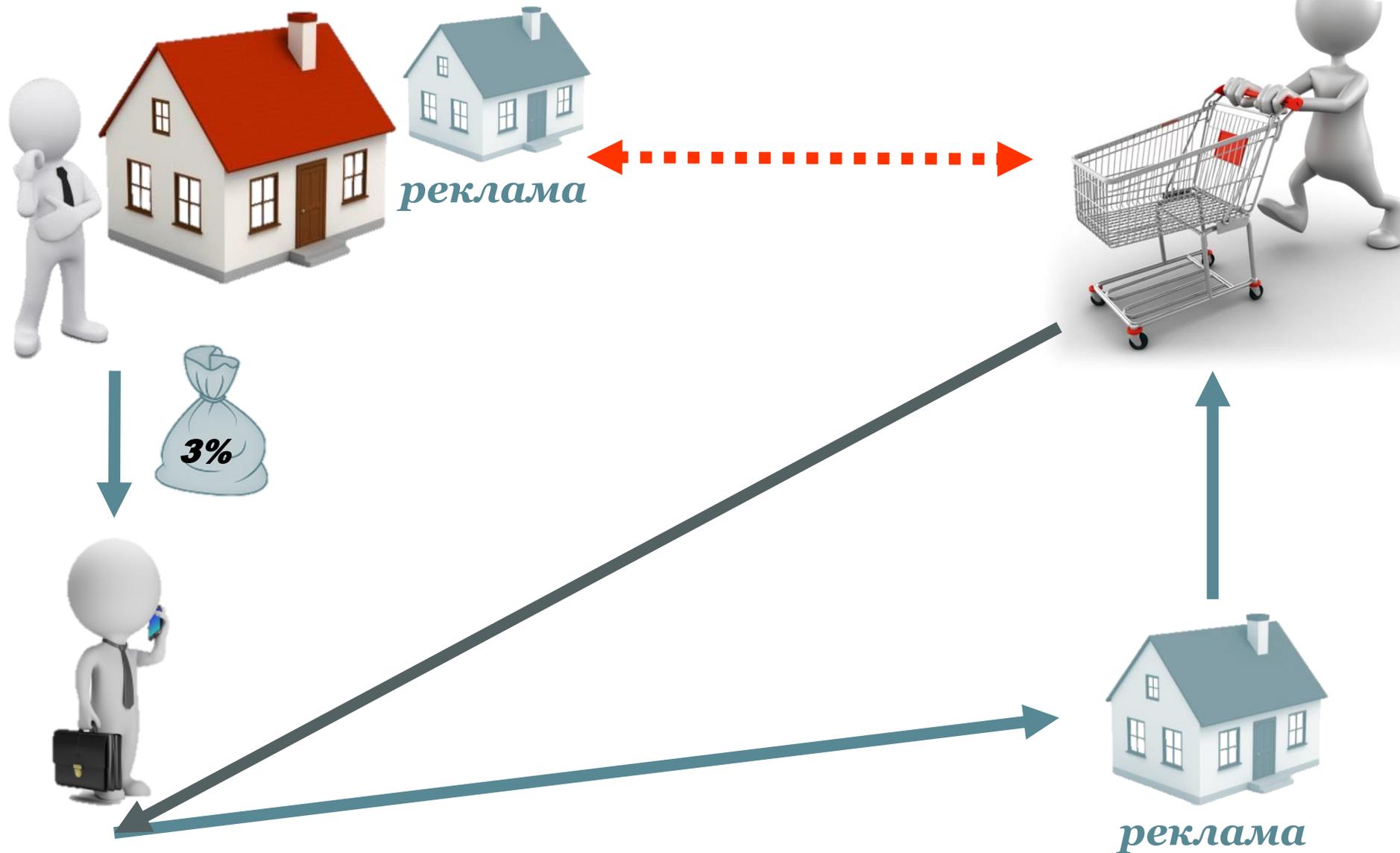


**Задача: постоянно увеличивать
ассортимент и
экспертность агента**



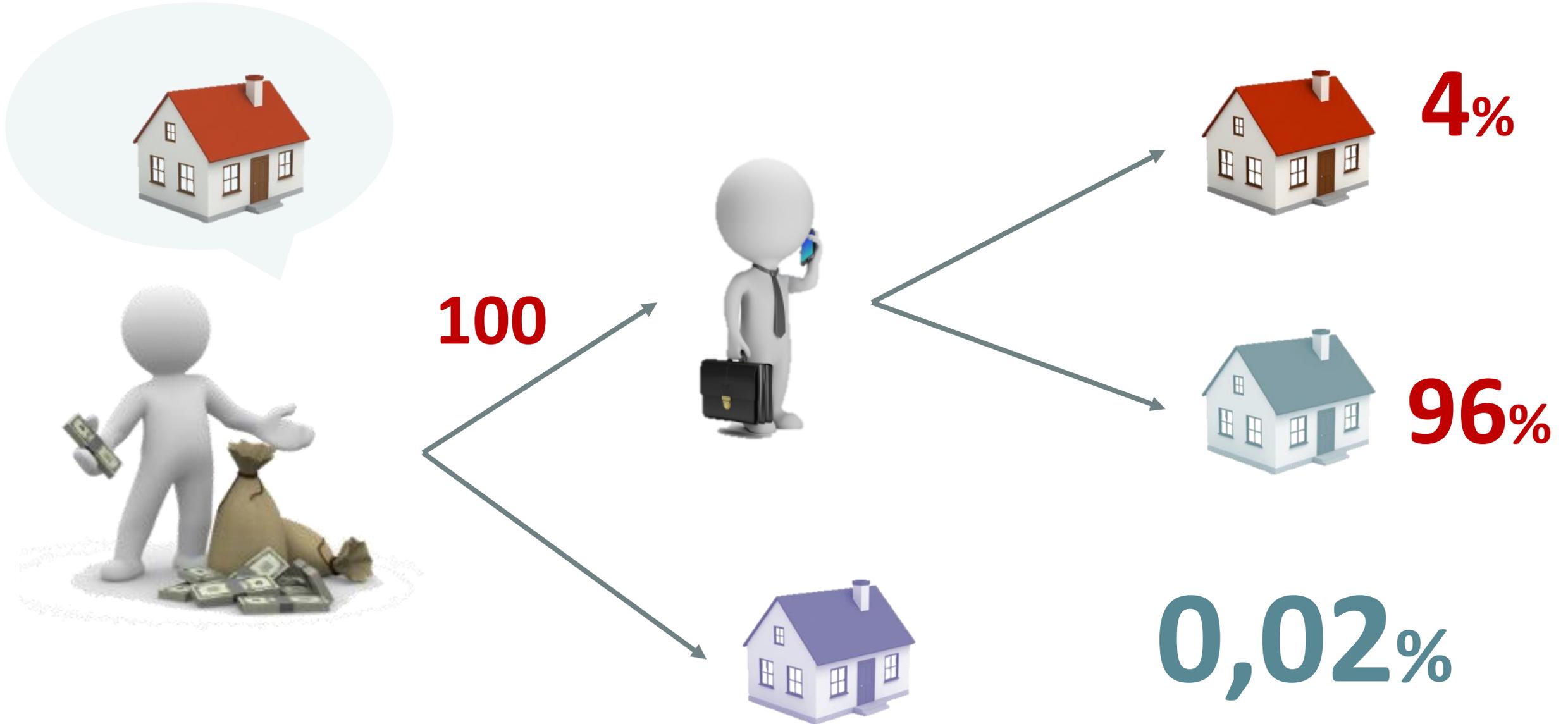
Традиционная работа агента:

АЯКС



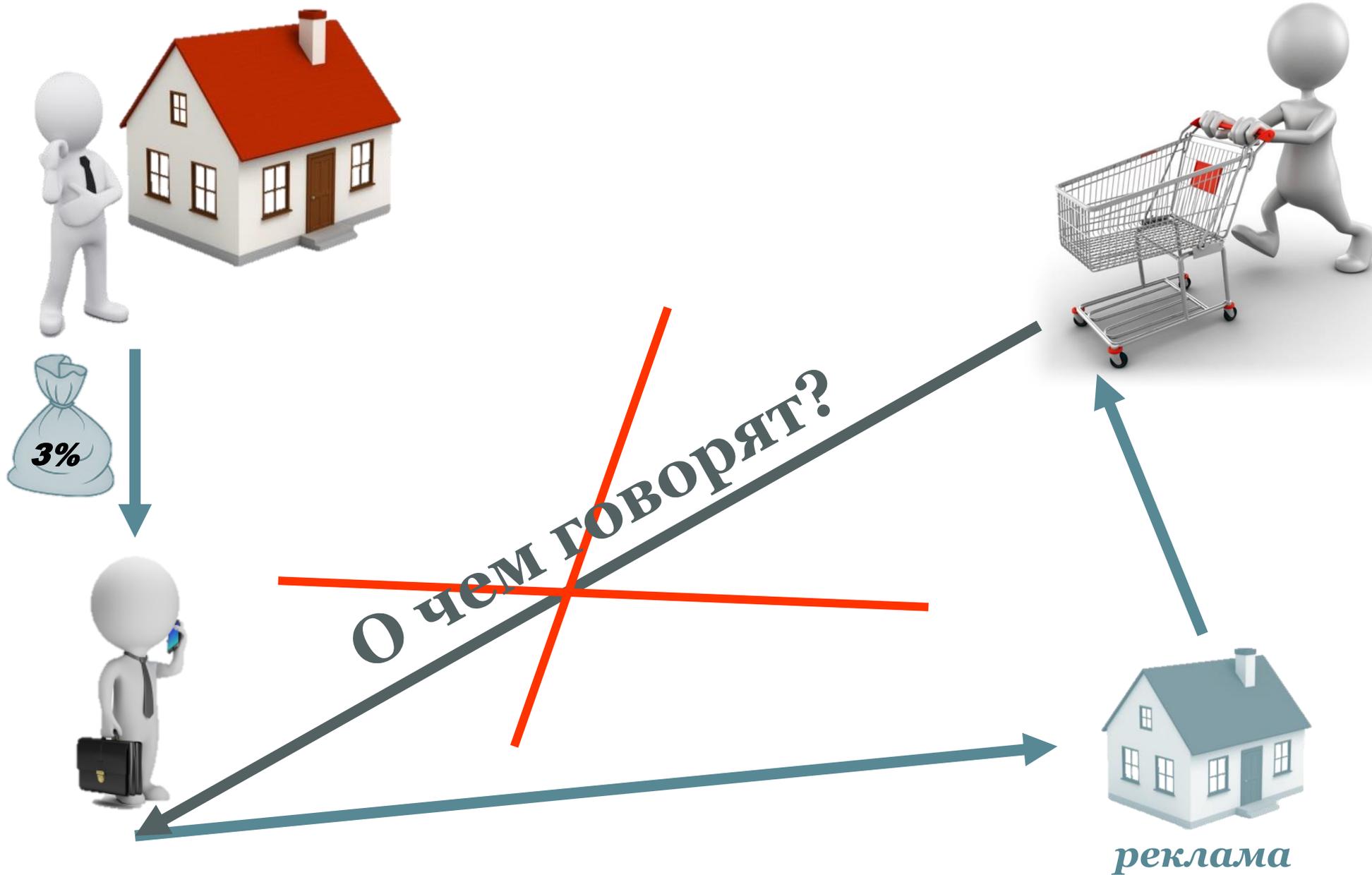
Что покупают покупатели

АЯКС



Традиционная работа агента:

АЯКС



Закон больших продаж: ШАГ за ШАГОМ

АЯКС

Продать встречу



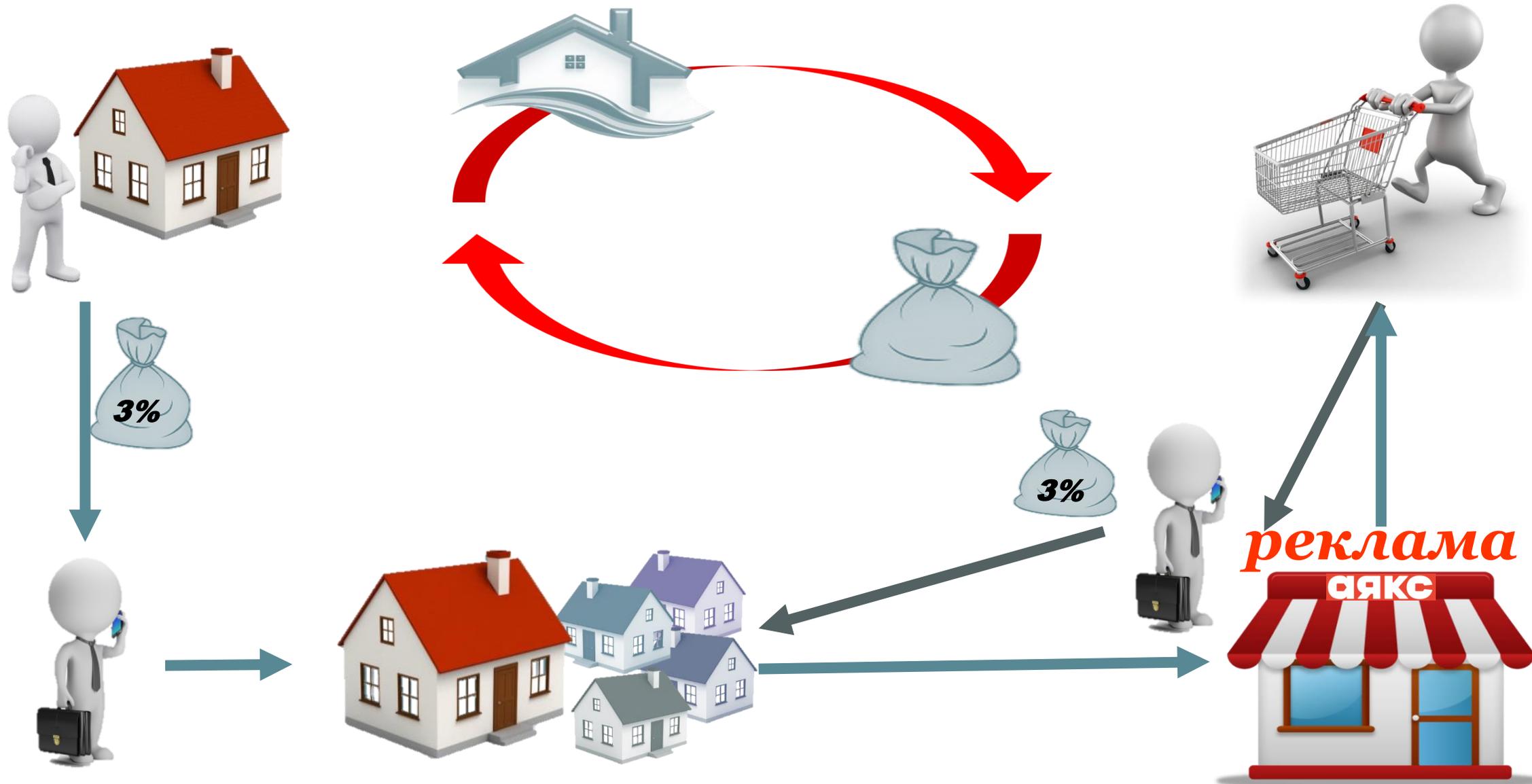
Продать услугу



Продать объект

Система работы 3%+3%

АЯКС



Как развивается рынок?

АЯКС



ВЧЕРА

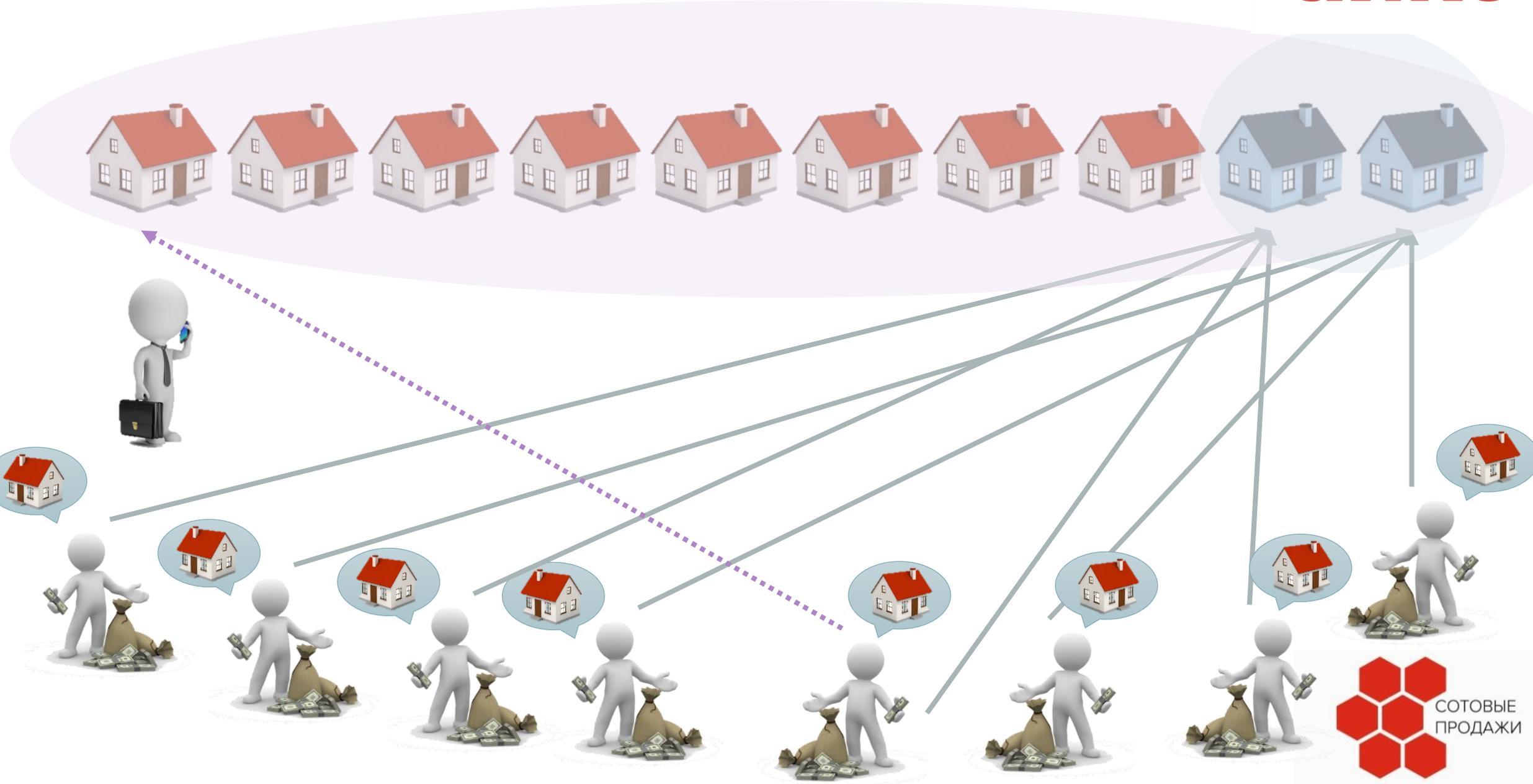


СЕГОДНЯ

А РЫНОК НЕ ДВАЖИВОСТИ?

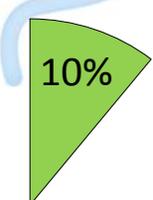
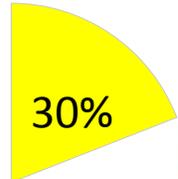
Как работает «сотовый» агент

АЯКС

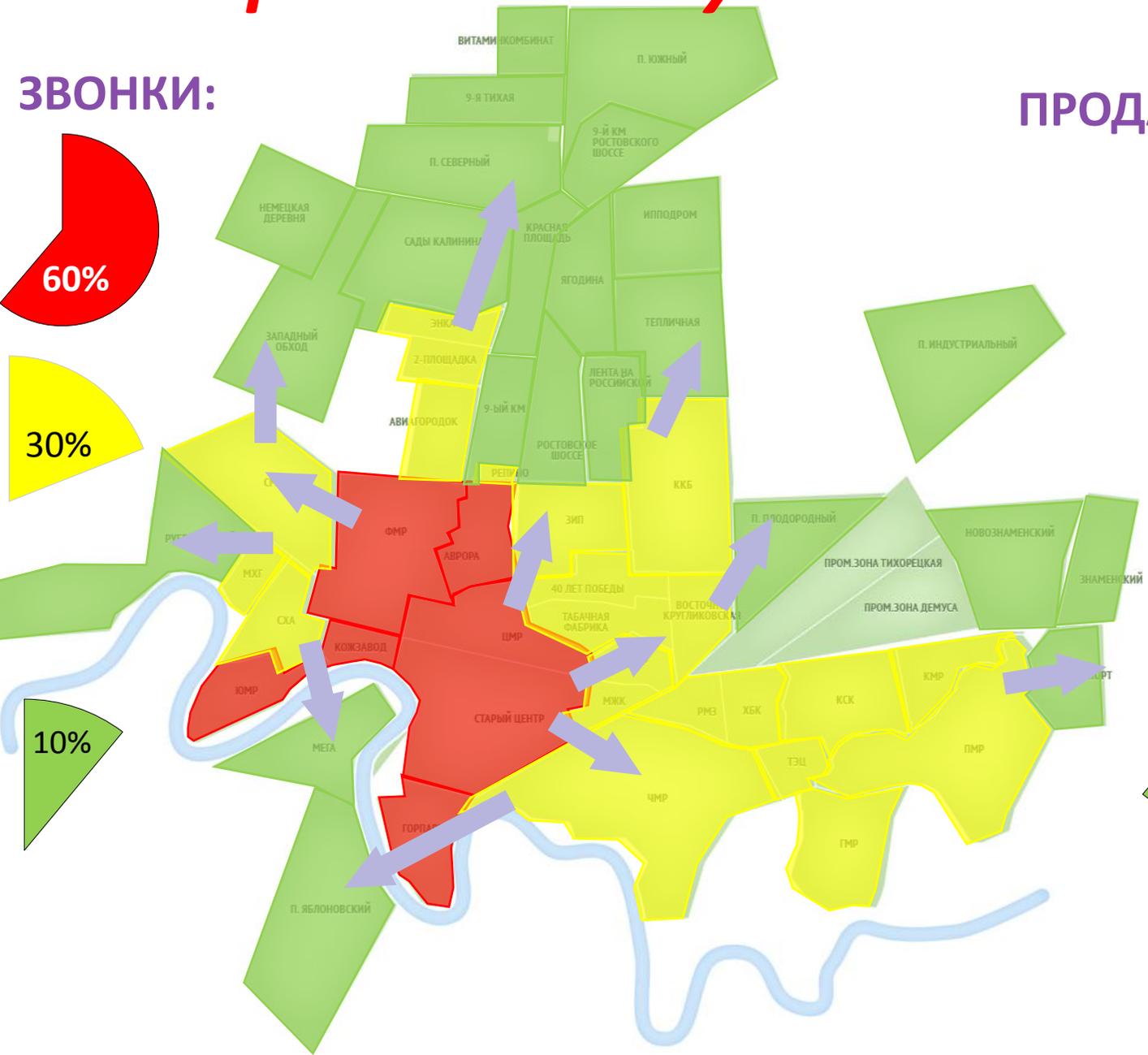
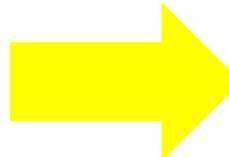
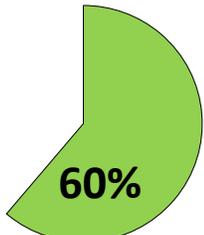
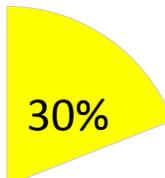


Где теряются покупатели

ЗВОНКИ:



ПРОДАЖИ:

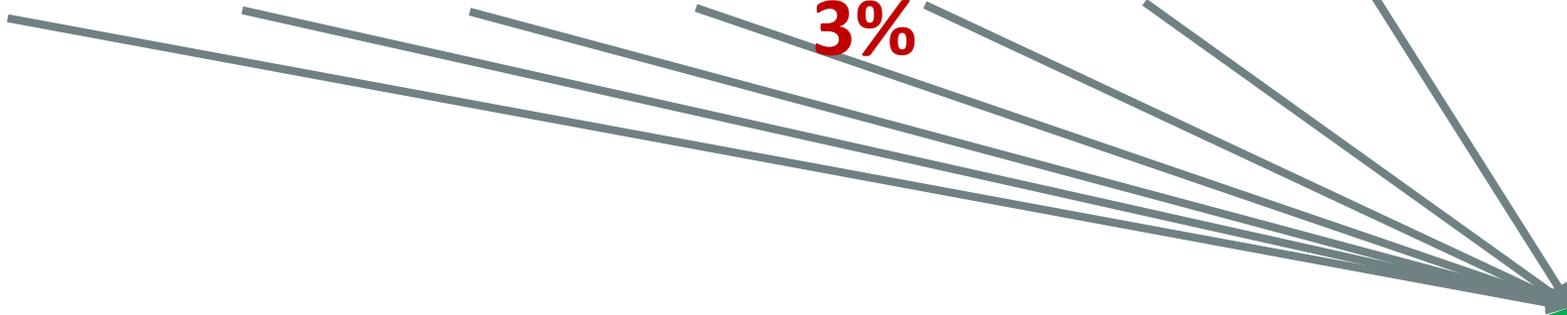


Взаимовыгодное сотрудничество

АЯКС



3%



3%



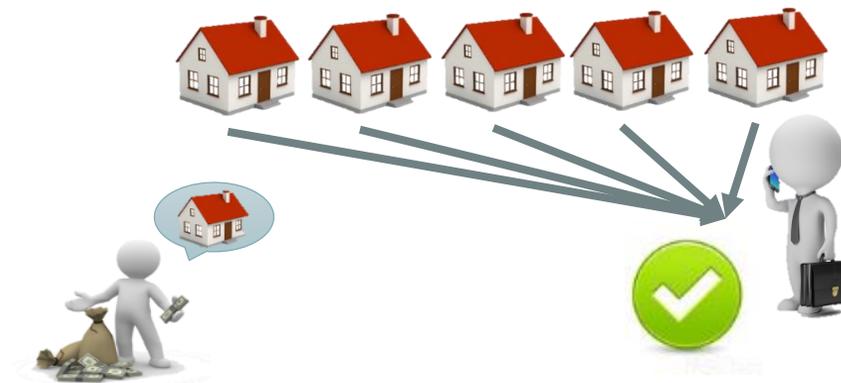
СДЕЛКА



Концентрация покупателей



Реклама данного ОН



Реклама «горячих»
предложений в СОТЕ



Реклама себя как сотового
агента внутри компании



Реклама себя как сотового
агента для коллег из других
компаний



Для кого выстраивать технологию?

АЯКС



100



4%

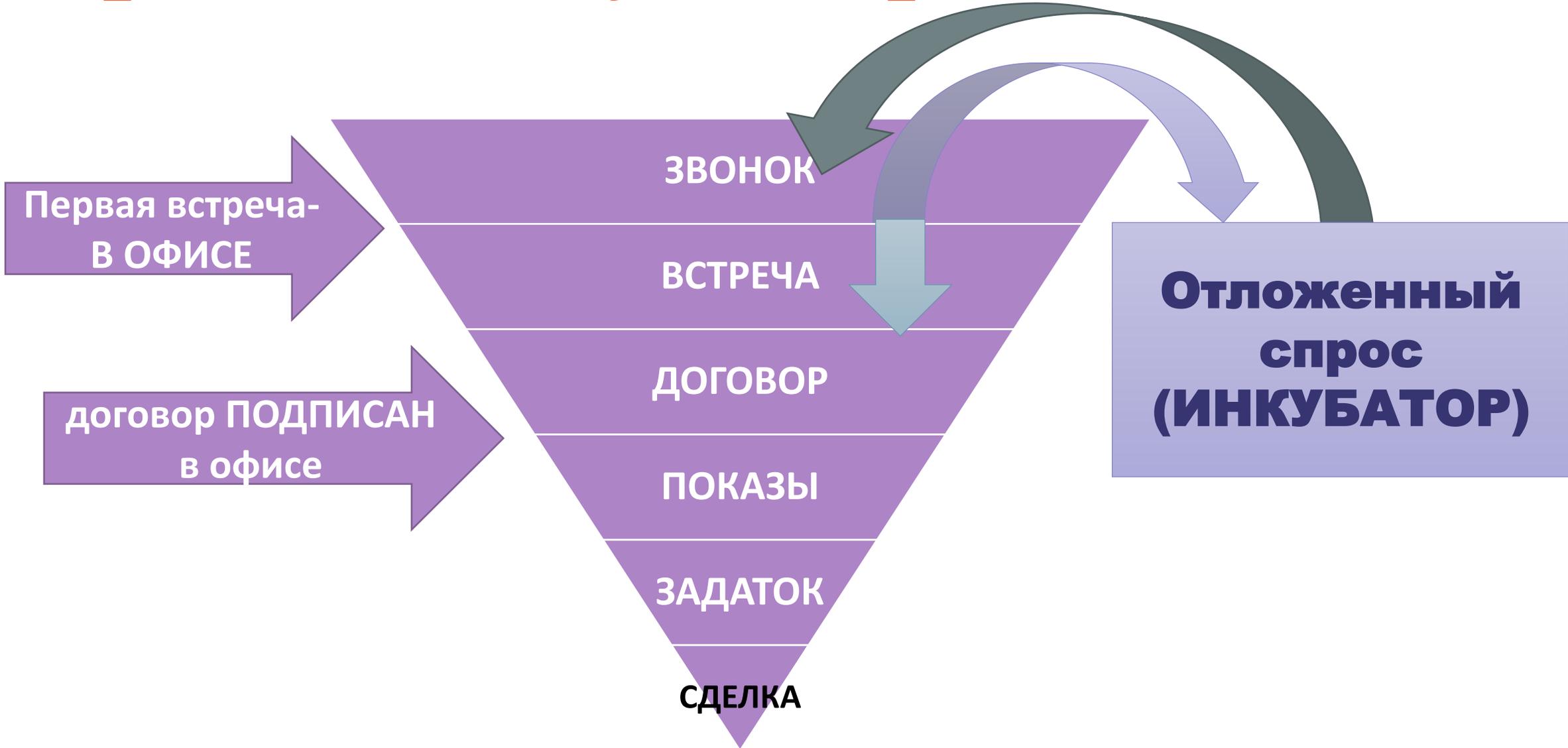


96%

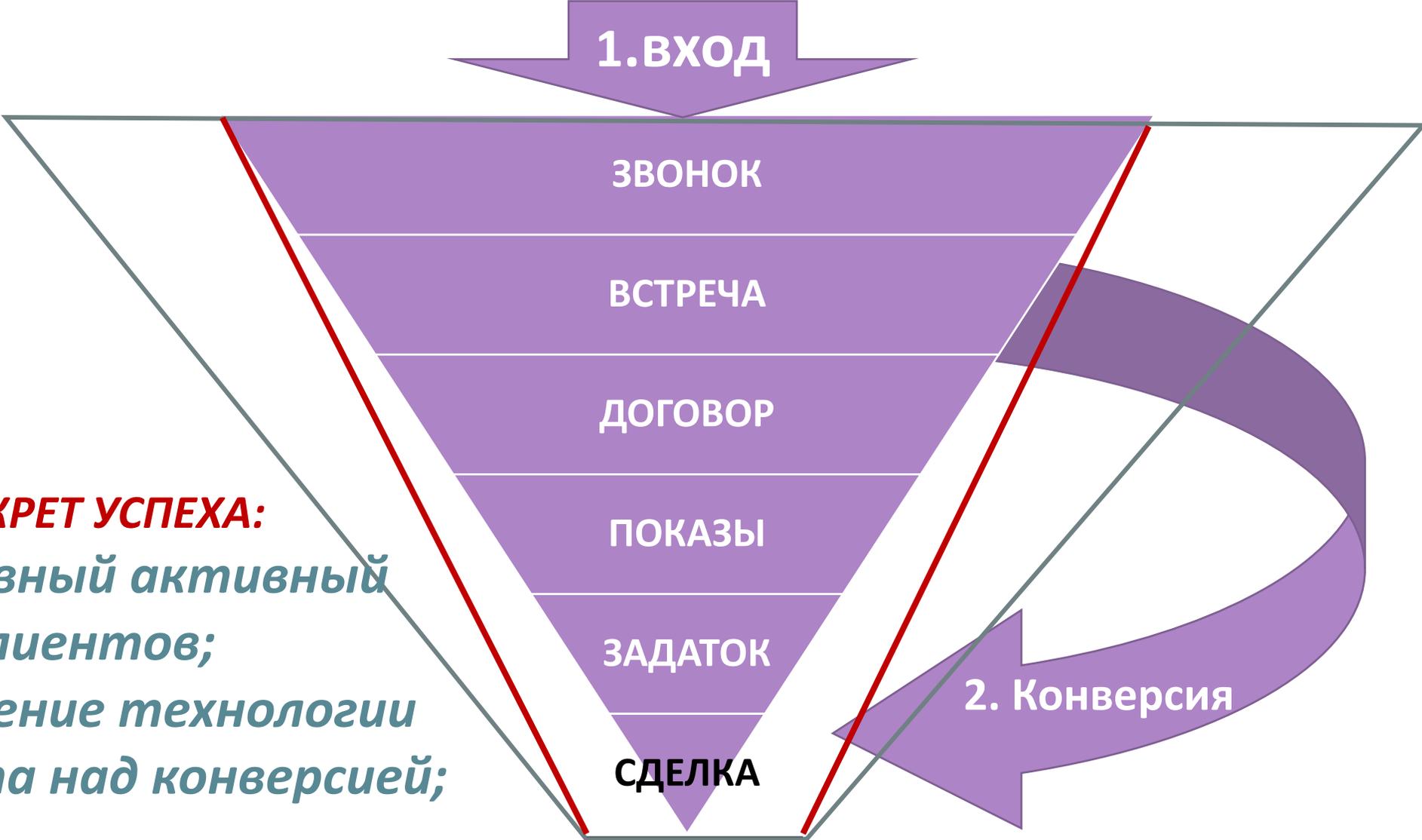


0,02%

Правильные фильтры!!!



«Вороночное» мышление

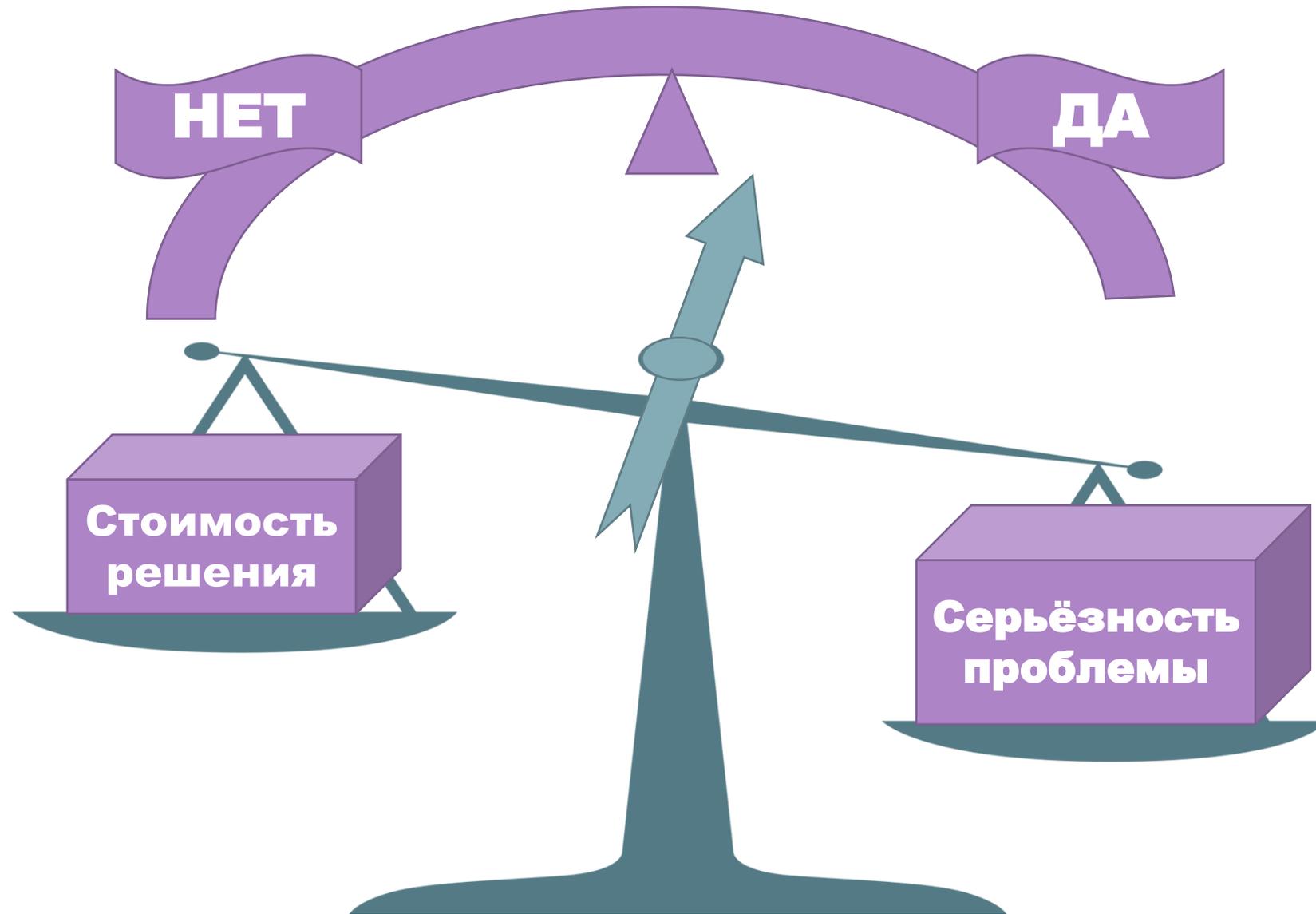


СЕКРЕТ УСПЕХА:

- 1. Ежедневный активный поиск клиентов;
- 2. Соблюдение технологии и работа над конверсией;

Для чего «девятка» придет в офис?

АЯКС



Сильные стороны агентства

АЯКС

Только начал
поиск



Нет времени

Ориентация в рынке, районе:

- Хотите ознакомиться с рынком и узнать самые выгодные предложения?
- Хотели бы сориентироваться по рынку?
- Увидеть, что сейчас продается, какие цены лучшие?
- Хотели бы за час узнать обо всем, что продается в этом районе?

Экономия времени:

- Слушайте, а хотите попробовать более эффективный способ поиска недвижимости?
- Можно сначала в офисе отобрать только то, что Вам подходит, а уже потом смотреть варианты. Это сэкономит время. Интересно?
- Если мы решим задачу за 2-3 дня, устроит такая работа?
- Если за 1 час мы с вами посмотрим все интересные для вас варианты, так подойдет?

Потребность
сэкономить



Столкнулся с
фейками,
недостоверной
информацией.

Купить ВЫГОДНО:

- А если мои предложения, даже с учетом комиссии, будут дешевле, чем от собственника, Вам будет интересно их посмотреть?
- А заинтересовали бы Вас предложения по горячим ценам?
- Интересно посмотреть лучшие предложения, которые есть у нас в агентстве по выгодным ценам?
- Хотите посмотреть предложения, по которым собственники снизили цены?

Наиболее полная и достоверная информация:

- А хотите выбирать только из тех квартир, которые действительно продаются?
- а хотите, прежде чем выезжать на объект получать полную и точную информацию о нем?
- В нашей компании есть информация обо всем, что на сегодняшний день продается в Краснодаре. Интересно получить доступ к наиболее полной информации?
- А хотели бы посмотреть варианты, которые собственники не рекламируют?
- Слушайте, а хотите посмотреть то, чего нет в интернете?
- А если я вам покажу то, что вы еще не видели, интересно?

SPIN –продажи:

АЯКС

Ситуационный: Много уже квартир посмотрели?

- *да*

Проблемный: Почему ничего не выбрали?

- *Ничего не подходит*

Извлекающий: А зачем Вы тратили время, чтобы смотреть то, что не подходит? Как так получилось?

- *Так откуда же я знаю, что не подойдет? В объявлении одно написано, а на деле – другое!*

Направляющий: Слушайте, а хотите попробовать более эффективный способ поиска недвижимости? Можно сначала в офисе отобрать только то, что Вам подходит, а уже потом смотреть варианты. Это сэкономит время. Интересно?

- *ДА!*

Первый контакт по телефону

АЯКС

1. **Установление контакта** – получить право задавать вопросы.



2. **Найти проблему** – разобраться в ситуации клиента, обозначить проблемные зоны, «надавить».



3. **Закинуть «крючки»** - зафиксировать интерес клиента, получить три «ДА». Хотели бы... Интересно?

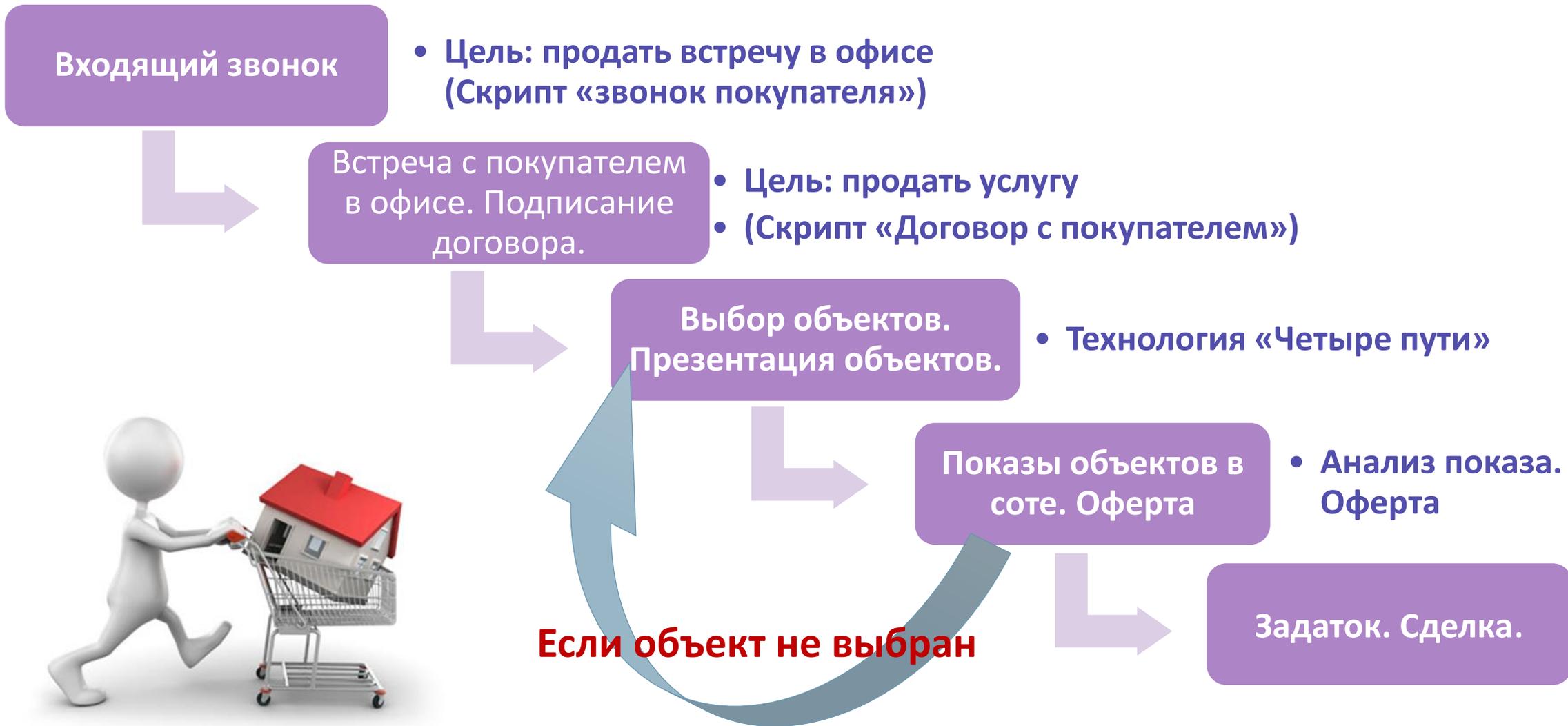


4. **Презентовать встречу** – усилить желание, проговорить ход встречи, минимизировать страх неопределенности.



5. **Закреть.** Назначить конкретное время.

Эффективная технология



Установление контакта



Добрый день, меня зовут Мария, компания АЯКС-Риэлт, слушаю Вас.

• *вопрос от клиента: (продаете квартиру? Что за квартира? Что за дом? Сколько стоит?)*

Как Вас зовут?

Сколько комнат рассматриваете?

В каком районе?

Только в этом районе?

Что еще будет важно при выборе квартиры?

Уже ходили, смотрели квартиры?

Поиск проблемы



3. Крючки:

КРЮЧКИ о полной и достоверной информации

КРЮЧКИ о том, как сэкономить ДЕНЬГИ

КРЮЧКИ о том, как сэкономить ВРЕМЯ

КРЮЧКИ об ориентации в рынке, районе

КРЮЧКИ о полной и достоверной информации

- А хотите выбирать только из тех квартир, которые действительно продаются?
- а хотите, прежде чем выезжать на объект получать полную и точную информацию о нем?
- В нашей компании есть информация обо всем, что на сегодняшний день продается в Краснодаре. Интересно получить доступ к наиболее полной информации?
- А хотели бы посмотреть варианты, которые собственники не рекламируют?
- слушайте, а хотите посмотреть то, чего нет в интернете?
- А если я вам покажу то, что вы еще не видели, интересно?

КРЮЧКИ о том, как сэкономить ДЕНЬГИ

- А заинтересовали бы Вас предложения по горячим ценам?
- Интересно посмотреть лучшие предложения, которые есть у нас в агентстве по выгодным ценам?
- Хотите посмотреть предложения, по которым собственники снизили цены?
- Хотели бы, чтобы за вас кто-нибудь поторговался и сделал хорошую цену?
- А хотели бы увидеть варианты, которые даже не успевают попасть в рекламу?
- Вы же не готовы будете отказаться от более выгодных, чем у собственников предложений?

КРЮЧКИ о том, как сэкономить время

- Хотите сэкономить время и за 20 минут посмотреть все, что там есть?
- Хотели бы смотреть только те варианты, которые Вам подходят?
- Слушайте, а хотите попробовать более эффективный способ поиска недвижимости?
- Можно сначала в офисе отобрать только то, что Вам подходит, и только потом смотреть варианты. Интересно?
- Если мы решим задачу за 2-3 дня, устроит такая работа?
- Если за 1 час мы с вами посмотрим все интересные для вас варианты, так подойдет?

КРЮЧКИ об ориентации в рынке, районе

- Хотите ознакомиться с рынком и узнать самые выгодные предложения?
- Хотели бы сориентироваться по рынку? Увидеть, что сейчас продается, какие цены лучшие?
- Хотели бы за час узнать обо всем, что продается в этом районе?
- Я могу Вас в течении часа познакомить с городом, с районами, рассказать, на что стоит обращать внимание при выборе. Интересно?
- Интересно получить независимую экспертную оценку застройщиков, чтобы сделать правильный выбор?

4. Презентация встречи. Тогда вот что мы с Вами будем делать:

Вы подъедете ко мне в офис, Я покажу Вам все варианты в этом районе. Мы выберем то, что понравится по фотографиям, планировкам, местоположению. Я организую цепочку показов, поедем, посмотрим, - выберем лучший вариант. Если объект понравится - предложим собственнику цену – и купим. Так удобно работать?

5. Назначение времени. Во сколько приедете?

Запишите адрес: ул. Рашпилевская, 179/1, 9 этаж, офис 910. Как вам сбросить мою визитку через Whats App или по СМС? Возьмите с собой паспорт. До встречи!

Презентация встречи

- Тогда вот что мы с Вами будем делать:
- **Вы** подъедете ко мне в офис, **Я** покажу Вам все варианты в этом районе. **Мы** выберем то, что понравится: по фотографиям, планировкам, местоположению. **Я** организую цепочку показов, поедем, посмотрим, - выберем лучший вариант. Если объект понравится - предложим собственнику цену – и купим.
- Так удобно работать?
 - **ДА!**



Назначение времени встречи

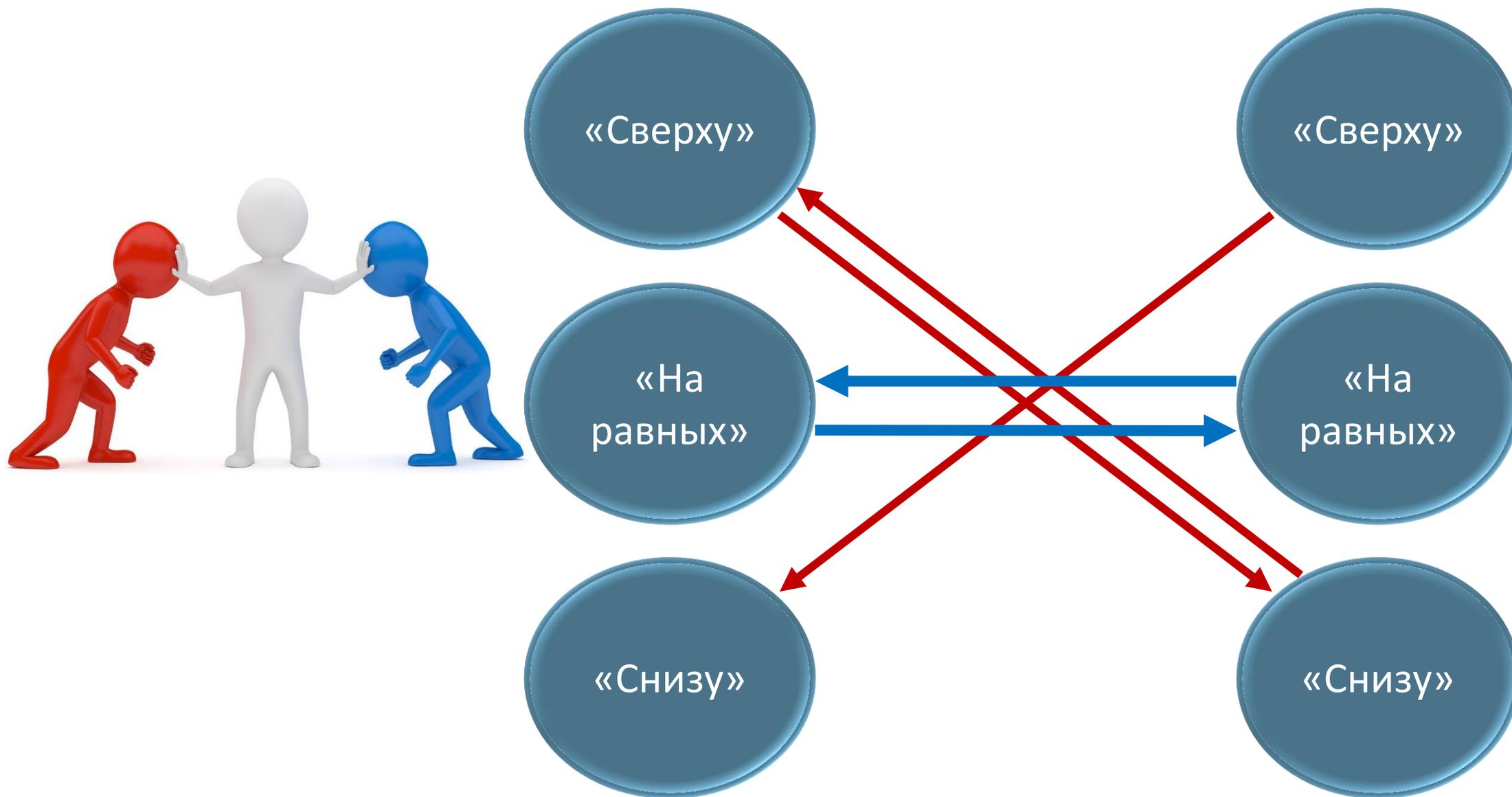
АЯКС

- *Во сколько приедете? (назначить конкретное время)*
- *Запишите адрес: ул. Рашпилевская, 179/1, 9 этаж, офис 910.*
- *Как вам сбросить мою визитку: через Whats App или по СМС?*
- *Парковка нужна?*
- *Возьмите с собой паспорт. До встречи!*



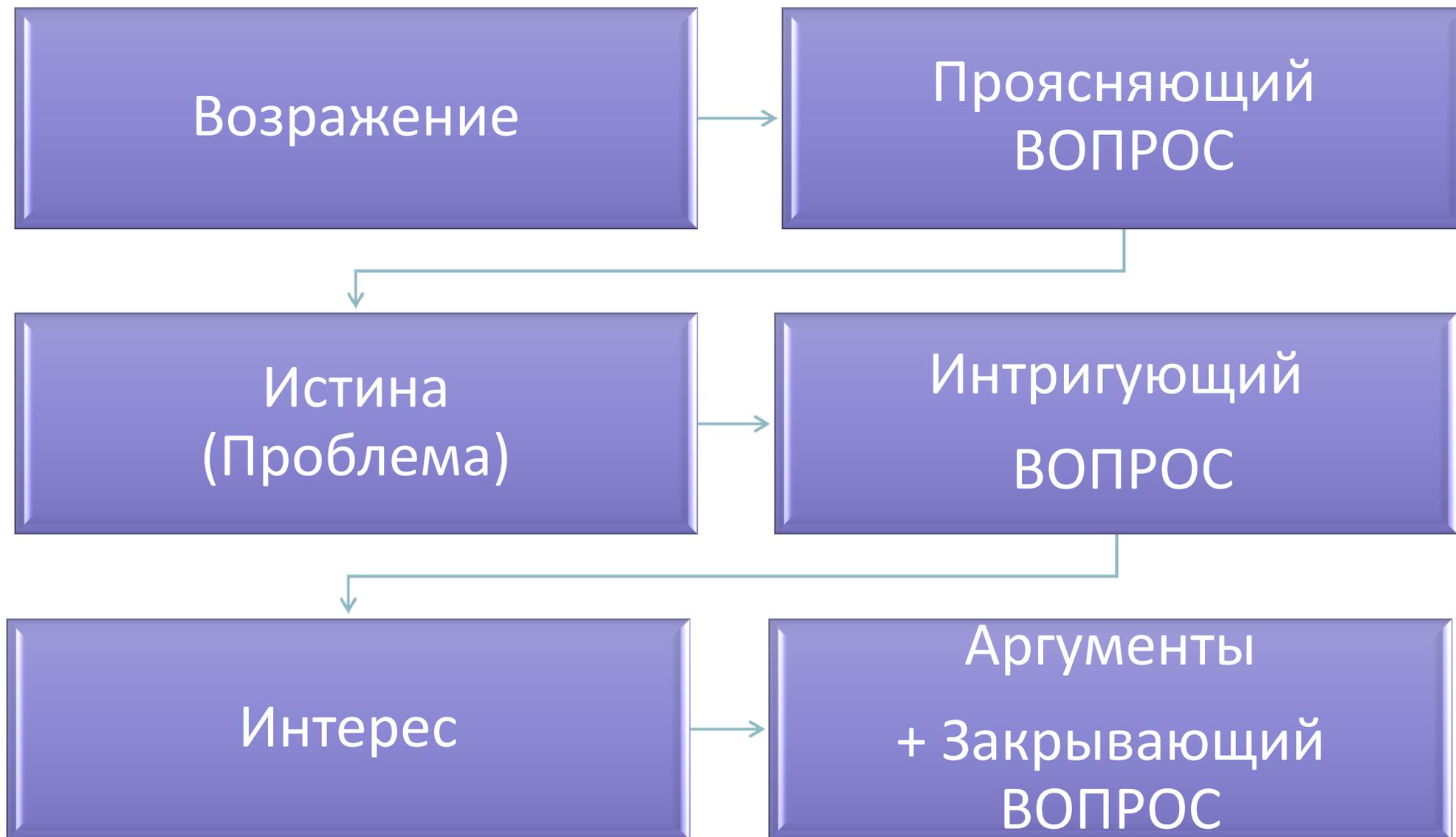
Позиции в переговорах.

АЯКС



Работа с возражениями

ОЯКС



Работа с возражениями

ОАККС

Не хочу в офис к вам ехать!

Почему?

Далеко.

А знаете, почему лучше начинать с офиса?

Почему?

В офисе мы можем посмотреть **ВСЕ** предложения и выбрать лучшие для Вас. Это сэкономит время. Хотите?



Когда возникают возражения?

1. Установление контакта.

Возражения «проскакивать», идти далее по скрипту

2. Поиск проблемы

Возражения обрабатывать по схеме для усиления контакта.

3. Крючки

«Не тот крючок!», - закидывать другой крючок: «... тогда, наверное, Вам будет интересно...»

4. Презентация встречи.

«Не перевесило!». Обрабатывать по схеме, добавить пользу.

5. Назначение времени.

Обрабатывать по схеме. Закрывать.

29.11-1.12

4й бизнес-тур от экспертов рынка недвижимости

1
2
3
СТУПЕНИ
22.11-24.11

● ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И СОБСТВЕННИКОВ АГЕНТСТВ НЕДВИЖИМОСТИ

ОАКС

ОАКС

ОАКС

ОАКС

ОАКС

Мокрышева Мария

АЯКС

г. Краснодар

mokrisheva_mv@ayax.ru

+7 (918) 440-59-33