

Удержание стажеров: 5 инструментов адаптации и быстрого выхода в агенты

Ольга Анатольевна Янютина

Заместитель руководителя

АН Рост-Риелт

г. Саратов

**5-9
ОКТАБРЯ**



Ольга Анатольевна Янютина

Заместитель руководителя АН Рост-Риелт



- 8 лет в компании
- агентству недвижимости “РОСТ-РИЕЛТ” в этом году исполняется 20 лет
- на сегодняшний день у нас порядка 103 сотрудников
- 6 отделов продаж



1. Учебный центр – отдельное подразделение

**4 недели обучения с системой зачетов
и итоговой аттестацией**

2 бизнес-тренера

**5 руководителей отделов продаж
принимают участие в обучении**

**обучение профильными
специалистами: юристы, ипотечные
брокеры, менеджер по рекламе**

**5-9
ОКТАБРЯ**



Аттестационный лист слушателя _____

КРІ	Дата выполнения	Отметка о выполнении (подпись рук-ля)
Итоговая Аттестация (защита знания своего сегмента, технологий компании и скриптов)		
Таблица объектов по своему сегменту (180-200 ОН)		
Папка Агента		
Осмотр 15 ОН		
Эксклюзивный договор с собственником ОН		
Договор с покупателем		
Задаток		
<i>Зачеты по скриптам (принимают РОПы)</i>		
1. Звонок собственнику		
2. Встреча с собственником на ОН		
3. Встреча с собственником в офисе и подписание экс. договора		
4. Звонок покупателю		
5. Встреча с покупателем в офисе и подписание договора		



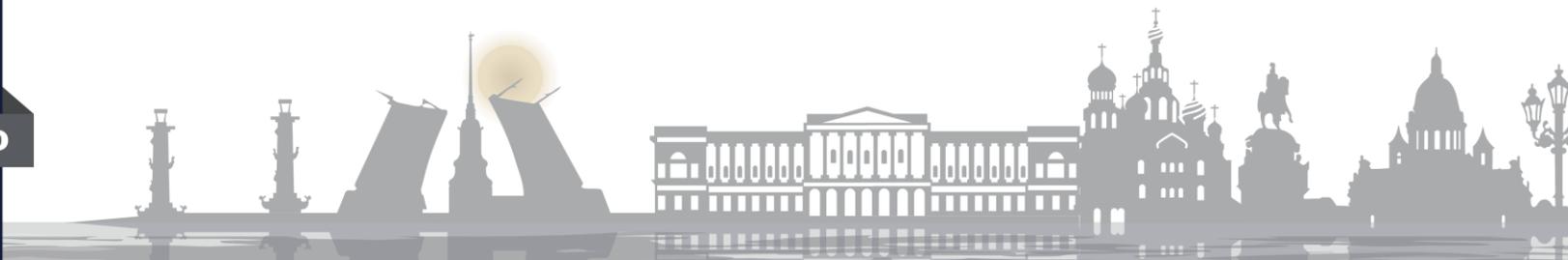
2. Групповое ролевое собеседование

такая форма собеседования позволяет на входе определить тип мотивации соискателя и проверить его личностные и профессиональные качества

в собеседовании участвуют все руководители

2 рекрутера назначают собеседования
2 раза в неделю: вторник и четверг

**5-9
ОКТАБРЯ**



Групповое ролевое собеседование на должность Агента по недвижимости

- 1 этап УТЕПЛЕНИЕ – представляемся и объясняем, что будет происходить
- 2 этап ЗНАКОМСТВО – мини-презентации соискателей в течение 1 минуты
- 3 этап КОМАНДНАЯ РАБОТА – за 5 минут выработать согласованный с каждым соискателем список важных качеств современного агента
- 4 этап САМОСОЗНАННОСТЬ – соискатели называют 2 своих положительных качеств и 2 отрицательных с их точек зрения

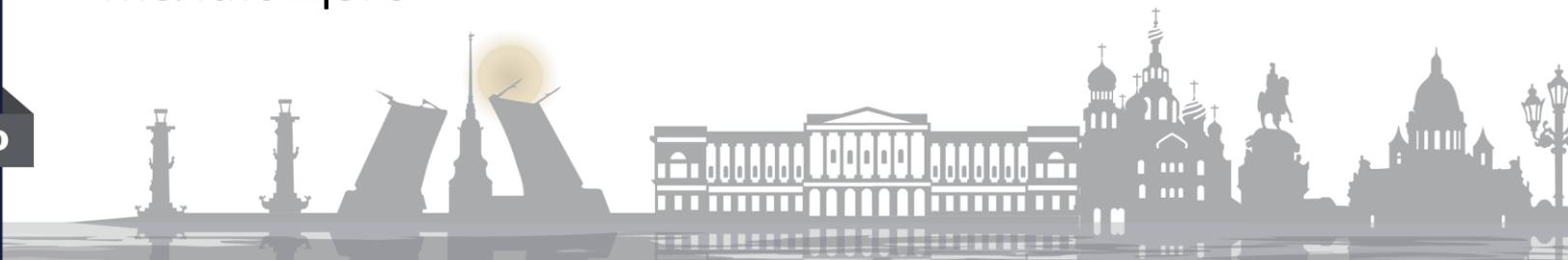


Групповое ролевое собеседование на должность Агента по недвижимости

5 этап ПРОФКОМПЕТЕНЦИИ – работаем по кейсам. Например, переговоры с покупателем в офисе за 1 минуту

6 этап СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ и АДЕКВАТНОСТЬ – просим проанализировать и назвать двух людей, кого бы каждый участник выбрал на должность Агента по недвижимости. Нет никаких ограничений. Можно выбирать и себя)

7 этап ЗАВЕРШЕНИЕ – благодарим за участие, отвечаем на 2 самых важных вопроса от каждого желающего



Внедрение такого формата рекрутинга и собеседований позволило:

экономить время руководителей на индивидуальных собеседованиях (с 10 ч/нед до 3 ч/нед)

увеличить процент вышедших на обучение (90% одобренных соискателей приступают к обучению) за счет повышения статусности и интереса к такому необычному формату собеседования

подбирать кадры с необходимым набором качеств с самого начала (основываясь не на словах, а реальных действиях человека)

увеличить количество вышедших на обучение на 100%

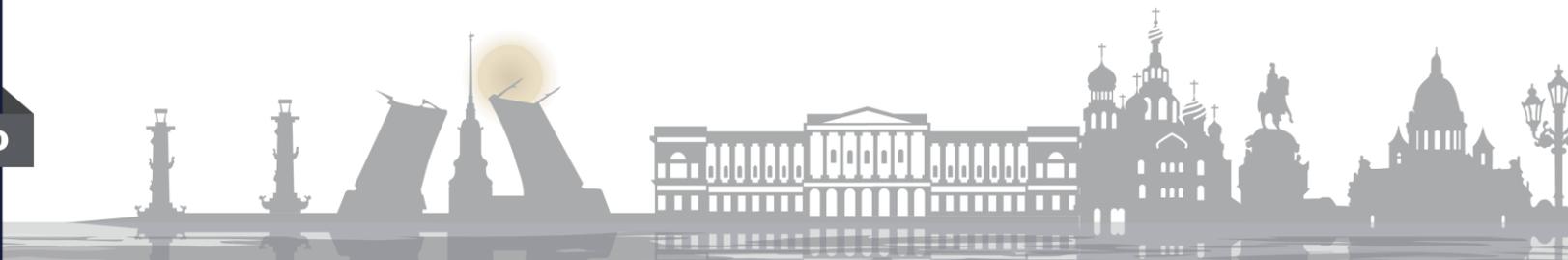


3. Адаптация стажеров до выхода в Учебный центр

стажер выходит на адаптацию в отдел продаж сразу после собеседования – удерживаем его до начала обучения в Учебном центре

прописали план адаптации

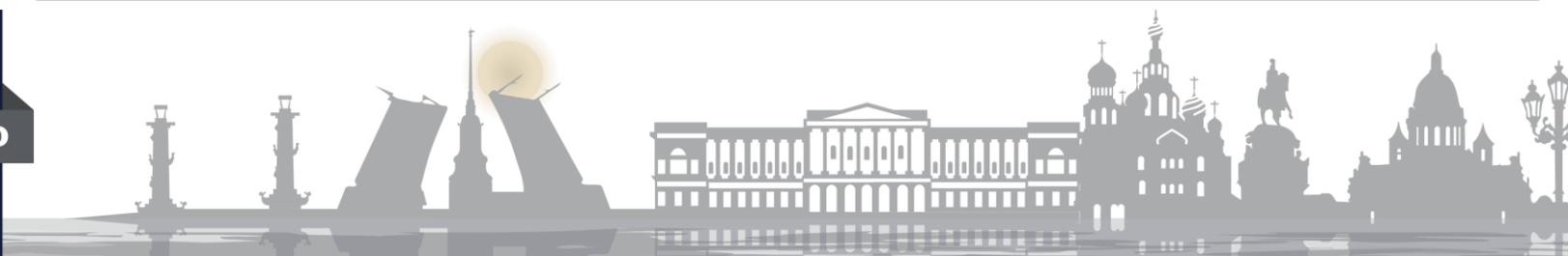
5-9
ОКТАБРЯ



ПЛАН АДАПТАЦИИ = профОтбор

Цель – продать возможность хорошего заработка в нашей компании при условии совершения активных действий.

	План дня	Результат дня
1 день	<p>09:00 Знакомство с отделом. Представление агентам. Наблюдение за работой агентов. Цель – он должен понять, как строится рабочий день агента, из каких активных действий состоит (вороночное мышление, от количества действий к качеству)</p> <p>11:00 Участие в планерке отдела.</p> <p>12:00 – 12:30 Целеполагание - Общение с руководителем, первая небольшая беседа о целях стажера, и расшифровка, как он может их достичь и за какой срок в нашей компании.</p> <p>13:00 до 15:00 ПРОЗВОН базы - получить список объектов из базы для прозвона на актуальность (от 30 шт) по элементарному скрипту (посмотреть, кто сможет звонить, а кто нет). Заносить в бланки прозвона и потом передать агенту, чью базу прозванивал, чтобы тот прописал комментарии</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Создать план работы агента, как он его понял (продемонстрировать план руководителю) 2) Скачать скрипт прозвона на актуальность (ТопнЛаб - Новостная лента – Стажировка), распечатать его. 3) Прозвонить 30 ОН на актуальность, занести в бланк прозвона (лежит в Топнлаб), отчитаться руководителю по результатам, передать бланк агенту, чьи объекты прозванивал
2 день	<p>9:00 – 11:00 Изучение СРМ - Регистрация в СРМ ТопнЛаб , просмотр обучающего видео в Топнлабе. Цель – понять из каких частей состоит СРМ (Эффективная цепочка: объекты в СРМ – реклама – поток покупателей – зарабатываешь деньги), как Топнлабе помогает делать бизнес и зарабатывать деньги. Внести тестовый объект (можно свой). СРМ подтверждает Марина</p> <p>11:00 Участие в планерке отдела.</p> <p>12:00 Знакомство с регламентами ведения СРМ (в Топнлаб), прописание комментариев по объекту. (30 мин)</p> <p>Общение с руководителем по регламентам ведения СРМ + выделение СОТЫ.</p> <p>13:00 до 15:00 ПОИСК СОБСТВЕННИКОВ и набор соты - Работа с интернет-порталами, Диокс и Мультилистинг. Искать объекты по своей соте, прозванивать и вносить в СРМ объекты от собственников, если нет в базе. Фото обрезать и контролировать описание. Цель - возможность получить лид, и понять, что можно заработать с самого начала в нашем бизнесе. Параллельно ВНОСИМ объекты в таблицу.</p> <p>. Занести в таблицу. Подготовка презентации района (по параметрам)</p> <p>Участие в показах объектов/встречах в офисе с покупателями/осмотрах объектов с агентами</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Зарегистрироваться в СРМ ТопнЛаб, связаться с маркетологом Мариной Ляпиной (89518881348) после регистрации, чтобы она подтвердила регистрацию в ТопнЛаб 2) Внести тестовый объект в СРМ (можно, свою квартиру) 3) Ознакомиться с Регламентами ведения СРМ (ТопнЛаб - Новостная лента – Регламенты). Прописать комментарий к тестовому объекту по Регламенту 4) Получить соту, скачать табличку для сбора всей информации (ТопнЛаб - Новостная лента – Стажировка), собрать в нее от 30 объектов. Сохранить табличку на Диск Н – папка Стажеры – создать папку со своими данными (Фамилия Имя) 5) Скачать скрипт прозвона на актуальность (ТопнЛаб - Новостная лента – Стажировка), распечатать его. Прозванивать объекты при внесении в таблицу на актуальность 6) Обойти сегмент, списать с баннеров не менее 10 номеров, прозвонить их, внести каждый в табличку своей



4. НАСТАВНИЧЕСТВО

Каждому стажеру выделяется наставник начиная с момента обучения в Учебном центре

прописали регламент наставничества и мотивации

5-9
ОКТАБРЯ



Наставничество

Цель: выход стажера в статус агента в течение 3-х месяцев от начала обучения в компании

План:

1 месяц – 1 договор с соб-м и 1 договор с покупателем

2 месяц – 2 договора с соб-м, 2 дог. с покуп., 2 задатка, 1 сделка

3 месяц – 2 договора с соб-м, 3 дог. с покуп., 2 задатка, 2 сделки

Мотивация: при выполнении плана 10% от сделок стажера, иначе – 4% от сделок.

Функционал наставника:

- контроль и разбор встреч с собственниками на объектах
- контроль количества расклейки
- контроль работы с CRM-базой
- контроль организации рекламы в интернете
- размещение баннеров
- ежедневные тренировки
- помощь в проведении встреч в офисе с клиентами
- планирование
- отчет руководителю отдела продаж

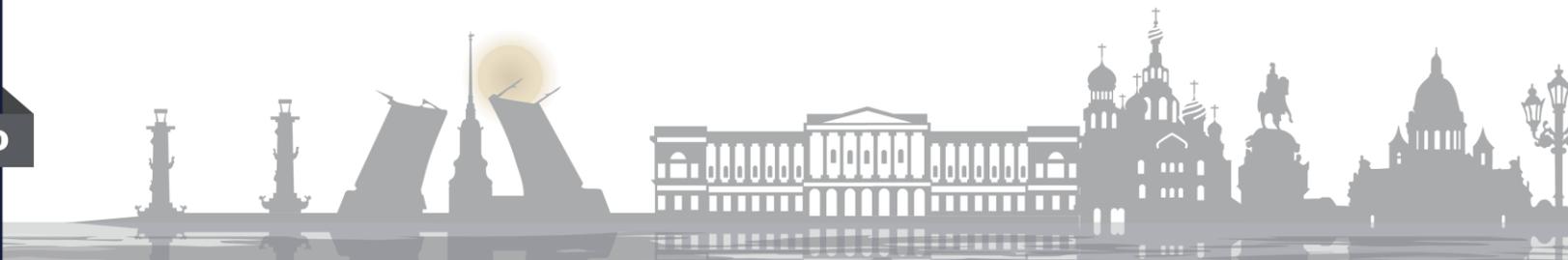


5. Нацеленность на работу с собственниками по ЭКСКЛЮЗИВНЫМ ДОГОВОРАМ

Увеличение дохода агента за счет
возможности организации нескольких
сделок (до 4) с 1 экс. договора

Материальная мотивация стажера за
подписание экс. договора (1000 руб.) при
соблюдении определенных правил

5-9
ОКТАБРЯ



Материальная мотивация за экс. договор выплачивается при соблюдении следующих правил:

- договор заключен по «соте» (сегменту) стажера
- цена на объект установлена в рамках рыночного коридора, согласованного с РОПом
- в течение 3-х недель после подписания договора заключено не менее 1 договора с покупателем, который обратился по объекту продажи данного экс. договора



**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**5-9
ОКТАБРЯ**

СПБКОНГРЕСС.РФ

Спасибо за внимание!

Ольга Анатольевна Янютина

 **@olgasar_rieltor**

тел.: 8-917-024-59-13

