

Производственные системы риэлторских компаний

Особенности, риски, будущее.



Рынок дифференцирует запросы к риэлторам – и постепенно возникают компании принципиально разных типов. Все они называются агентствами недвижимости, но все больше и больше походят на представителей разных бизнесов.



Производственная система – философия, приложенная к практике

**Главная функция руководителя – развитие
производственной системы**

**ПС – 1 и более работник + оборудование, работающие
совместно на рабочем пространстве в условиях,
определенных производственным заданием.**



Рынок меняется.

- Мы развиваем свои производственные системы.
- Или меняем их.



- **Наша работа – осознать изменения технологии, описать их, создать инструменты их продвижения, подготовить методические материалы для изучения, повысить моральный дух сотрудников, снять сопротивление к изменениям, обеспечить базовый уровень квалификации, научить новому, проверить эффективность использования нововведений, держать руку на пульсе контрольных показателей.
(извините...)**



- **Магазины информации** заняты производством базы продавцов и базы покупателей, строят жесткий стандарт работы, эффективные внутренние сервисы и не углубляются в развитие технологий обслуживания клиентов.



- **Мастерские недвижимости** работают эксклюзивно, под заказ, имеют четкую специализацию и высокую экспертность в своей области.



- **Биржи агентов** создают единое идейное пространство и предлагают клиенту выбрать высококлассных агентов с индивидуальной технологией работы.



- Когда мы отправляемся в поход за новыми технологиями и фишками, важно правильно держаться своего маршрута.
- Кто будет полезнее для нашего бизнеса: успешный практик из другой производственной системы или хороший теоретик? 😊



мастерская

- Главное условие существования – специализация и наличие прописанной клонируемой технологии работы с заказом.
- Потери заказов в зоне специализации предотвращаются любой ценой.

магазин

- Главное условие существования – наличие склада и IT платформы для хранения, актуализации информации и передаче ее клиенту.
- Потери заказов включены в расчеты.



мастерская

- Сначала заказ – потом выполнение
- Настроены процессы решения задачи клиента, отлажены технологические узлы сложных процессов, есть технология изготовления любого заказа в рамках своей специализации.

магазин

- Сначала изготовление – потом продажа
- Настроены процессы удержания клиента, отлажено хранение и актуализация больших объемов информации.



мастерская

- После получение заказа происходит аккредитация договора.

магазин

- После получения заказа происходит общая идентификация заказа и передача по специализации. При ошибке – новая передача.



мастерская

- Самый большой риск – поиск заказа дан на откуп риэлтору.

магазин

- Самый большой риск – поток покупателей создается риэлтором



Идеальная мастерская

- Стандарты работы прописаны в удобном для использования виде.
- Стандарты требований к экспертности агента + система тренировки
- Точки контроля работы заточены на качество
- Оформление сделки никогда не ведет агент.
- Поток заказов обеспечивает компания.



Идеальный магазин

- Отличная IT-платформа
- Жесткие точки контроля, заточенные на количество.
- Прописаны регламенты движения заказа в воронке и перемещения из одной воронки в другую.
- Обеспечена наработка новых продавцов и актуализация информации по ним.
- Поток покупателей создается компанией.



Основная масса компаний – биржи агентов

- Самый первый вид компаний, возникший на рынке недвижимости.
- Группа фрилансеров, которые сами решают, сколько им зарабатывать.
- Идеология агентов часто не совпадает с идеологией собственника.
- Влиять на их экспертность и результативность невозможно.
- Экспертное мнение фрилансера высокостереотипно, опирается на его опыт.
- При развитии компании агенты несут самостоятельные риски потери заработка.
- Новые биржи создаются только почкованием, либо в результате ошибки инвестора.

Самое сложное для нас. Может быть, больше психологически, чем технологически – но сложное.

Понимание информационной услуги

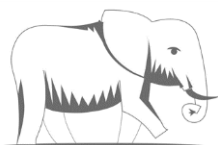
Эксклюзивное производство	Поточное производство
Я рада вас выслушать и вместе с вами сотворить кухню вашей мечты (все детали будут доставлены через месяц).	Вам нужен готовый кухонный <u>гарнитур</u> ? Вот в этом зале есть тридцать два варианта. Все есть на складе, можете забрать сегодня.
Я рада выслушать вас и провести сделку вашей мечты. Сейчас я задам вам несколько вопросов (23 штуки), мы убедимся, что готовы к взаимодействию, подпишем договор, и уже к завтрашнему вечеру сможем я подберу вам для осмотра несколько квартир. Потом...	Вам нужна двухкомнатная на западе Октябрьского района? Есть двадцать семь квартир, цена от 2750. Есть девять трехкомнатных по такой же цене. Нужно хорошее состояние? Да, есть семь. Быстрый выход на сделку? Вот эти три. Да, можем посмотреть через час.



Как ни странно это звучит, существенная часть востребованной клиентом услуги становится товаром – то есть может быть «заготовлена» заранее и продемонстрирована при продаже.



Агентство недвижимости производит
базу продавцов и базу покупателей
(это производство может быть как основным
процессом, так и побочным)



r-slon.com



Производство базы продавцов

1. Сбор
2. Классификация
3. Переработка
4. Хранение и актуализация



Производство базы продавцов

1. Сбор:

- прозвон и осмотр всего, что есть в рекламе
- прозвон и актуализация всего, что снято с рекламы.
- получение новых объектов через продуктовые предложения и через обменную расклейку.
- фиксация продавцов из лотовых покупателей.
- сбор через продуктовые предложения в теплом круге.



Производство базы продавцов

2. Классификация:

- По реальности цены (в воронке спроса или нет).
- По мотивированности собственников.
- По требуемой скорости решения.
- По группам характеристик объекта.
- По группам характеристик условий продажи.



Производство базы продавцов

3. Переработка

**Постоянная передача собственникам
обратной связи от рынка (аналитики,
мониторинга реальных продаж и пр.)**



Производство базы продавцов

4. Хранение и актуализация

Склад класса А или сарай на даче?

Если склад, мы знаем:

1. Сколько у нас чего.
2. Где оно лежит. Какое оно.
3. Почему оно сегодня. (и какой торг вероятен)
4. С кем оперативно связаться.
5. Как быстро готовы продать.
6. Каковы условия сделки.
7. По какому признаку и с чем комбинируется, чем заменяется.



Производство базы покупателей

1. Сбор
2. Классификация
3. Переработка
4. Хранение и актуализация



Производство базы покупателей

1. Сбор:

- Фиксация покупательских заявок на всех альтернативщиков.
- Фиксация всех лотовых покупателей (в т.ч. от агентов).
- Поиск через обменную расклейку
- Поиск через прозвон неактуальных.
- Управление рекламой объектов с наилучшими условиями.

Производство базы покупателей

2. Классификация

- по сегментам
- по реальности цены (доплаты)
- по условиям покупки
- по мотивированности клиентов
- по возможности расширить запрос



Производство базы покупателей

3. Переработка

- Регулярное предложение клиентам расширенных вариантов решения их задачи.



Производство базы покупателей

4. Хранение и актуализация

Организация склада с регулярным
переучетом.



Спасибо за внимание!

Я с удовольствием отвечу на все ваши вопросы и
пришлю вам дополнительные материалы по
рассмотренной теме

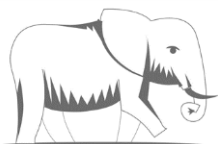
y.a.lurye@gmail.com

Skype: yanalurye

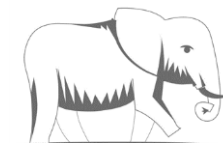
+7911 232 0706

www.обучениериэлторов.рф

С уважением, Яна Лурье.



r-slon.com



r-slon.com