

РОСТ-РИЕЛТ.РФ

Агентство недвижимости Саратова

18 лет доверия, качества, роста!



Эффективное управление Агентством.

Функции и инструменты руководителя
ведущие к увеличению прибыли

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



РОСТ-РИЕЛТ.РФ

Агентство недвижимости Саратова

18 лет доверия, качества, роста!



Я - Светлана Наумова

Руководитель Агентства
недвижимости **“РОСТ-РИЕЛТ”**

- 18 лет на рынке недвижимости
- 100 сотрудников
- 5 отделов продаж
- Ипотечный центр

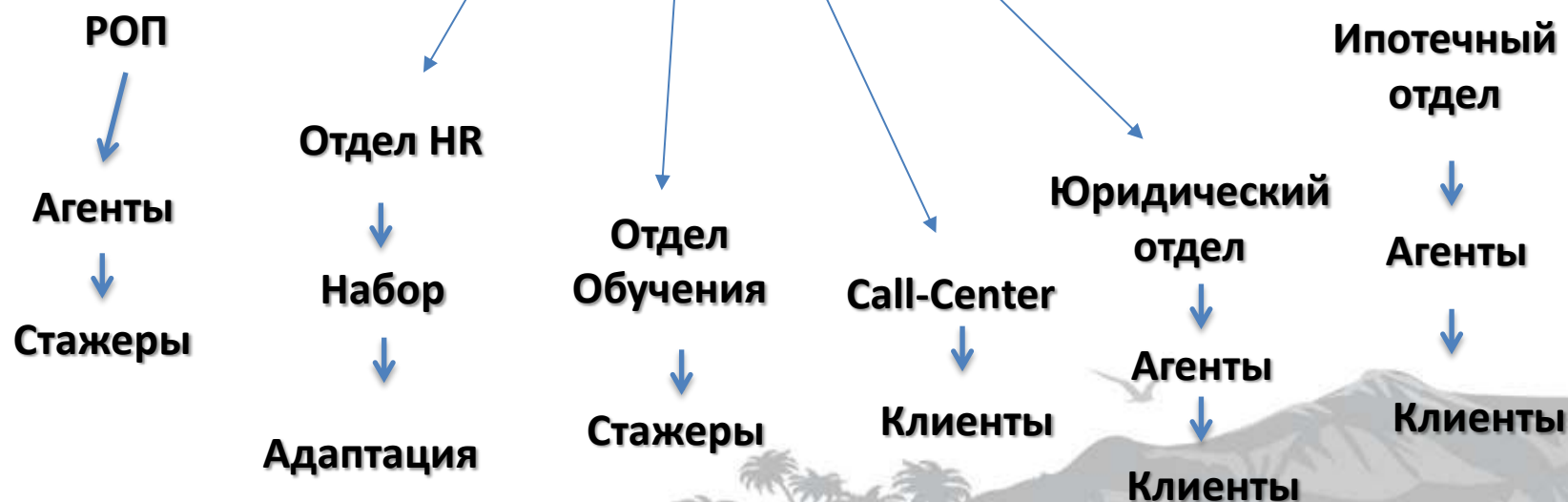




Структура Агентства

Управляющий директор

Собственник компании



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Инструменты для увеличения выручки

- **Разделили процесс** ежедневных действий агента
- **Ввели** дополнительные должности

- Специалист по назначению встреч – **Call-Center**
- Создали Отдел Контроля Качества
- Менеджер по рекламе
- Фотограф
- Эксперт-оценщик

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Алгоритм работы стал следующим:

На call-center поступают все входящие звонки.

Задача - пригласить клиента в офис

Если клиент-покупатель не согласился прийти в офис, агент по инструкции перезванивает ему в течение 30 минут, и ставит комментарии в CRM по результату звонка

Все звонки фиксируются в CRM и переводятся на агента, который внес объект в базу

На следующий день сотрудник отдела контроля качества **делает исходящий звонок** не пришедшему в офис клиенту-покупателю, уточняя удовлетворенность работой агента, и **повторно приглашая в офис.**

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

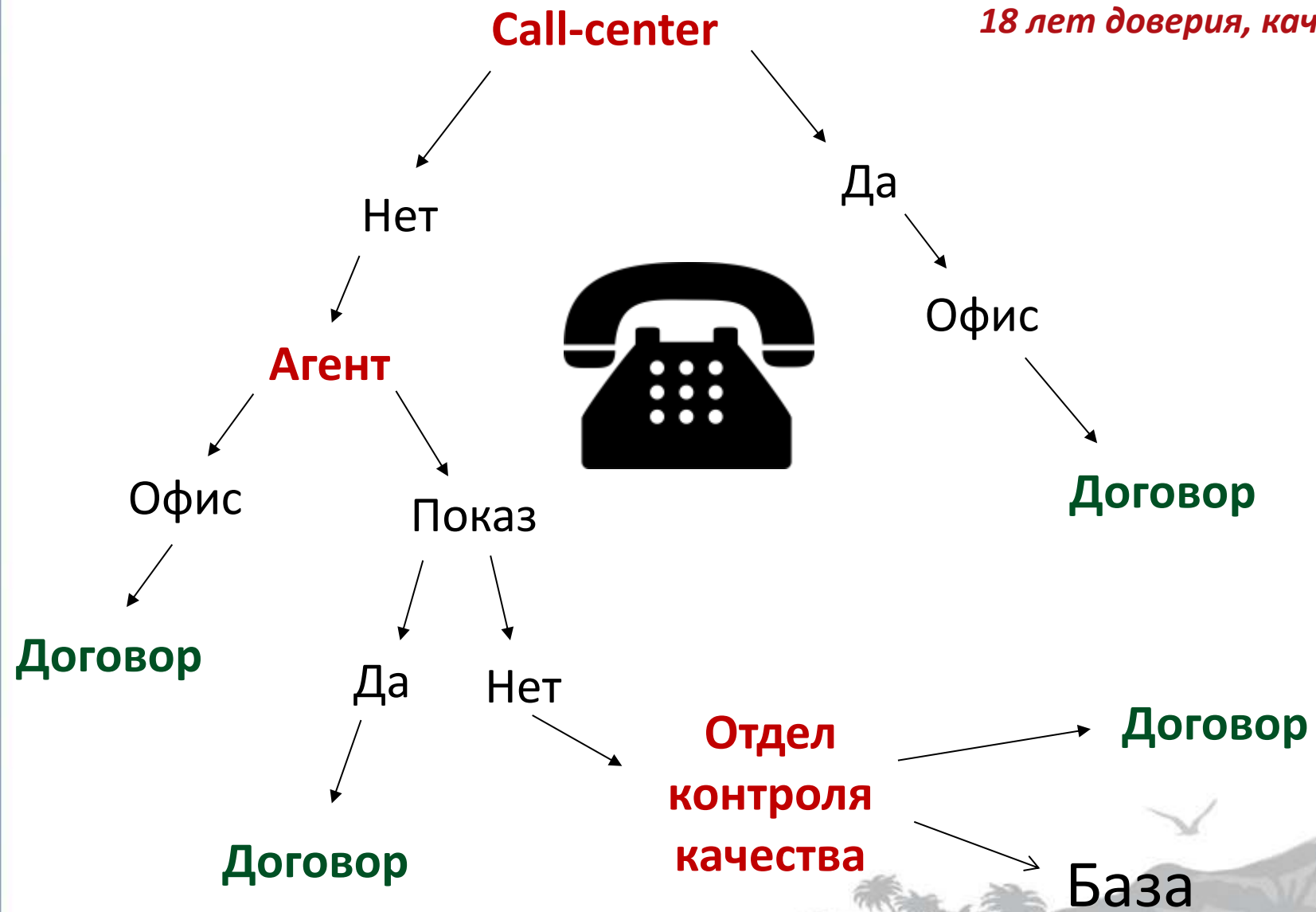
8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

РОСТ-РИЕЛТ.РФ

Агентство недвижимости Саратова

18 лет доверия, качества, роста!





HyperScript Скрипты База знаний Очет и оплата Магазин скриптов Сводный отчет

← Входящий звонок покупателя → **Цель** Приглашение в офис Конверсия 16% Проходы 560

Конструктор 15 **Просмотр операторов** 3 Доступ 0 4 Аналитика 5 Данные 6 Интеграция

Цель: Приглашение в офис

> **(приветливый, добрый, приятный тон)**
УЛЫБКА! УЛЫБКА ЕЩЕ ШИРЕ!

Добрый день!

Меня зовут (Александра/Мария), Агентство Недвижимости "Рост-Риелт",
 "клиент говорит по какой квартире звонит"

оператор заполняет:

Адрес ОП

кол-во комнат

Цена ОП

Поняла, а Вас как зовут?

имя клиента

СПРОСИ НОМЕР ТЕЛЕФОНА

Телефон

Изменить в конструкторе

Клиент РАССКАЗЫВАЕТ Аааааа, вы - риэлторы оказывается? Я звоню по программе Трид-и-и Нет, нуж

Быстрые переходы

- Пришлите на почту
- Сколько нужно платить
- Зачем Вам знать, какие у меня деньги?
- Давайте сразу смотреть
- Я и сам в интернете посмотрю
- Нет времени
- Сколько стоят ваши услуги
- Договор нужно подписывать
- Хочу сам искать
- Почему именно Рост-Риелт
- Не торопитесь
- Обязательно в офис?
- Пусть собственник платит
- Именно эту квартиру

Был разработан скрипт на
 он-лайн платформе
hyper-script.ru
 Прописали все возражения
 клиентов
 И возможные ответы на них

ВСЕРОССИЙСКИЙ
 ЖИЛИЩНЫЙ
 КОНГРЕСС

8-12
 АПРЕЛЯ

SOCHI



Результат от внедрения новых инструментов Call- Center

100 пришедших покупателей в офис/месяц

В **4** раза увеличили количество договоров с покупателями

Повысили лояльность агентов к компании

Отдел Контроля Качества

В **2** раза снизилась потеря клиентов - покупателей

Увеличилась лояльность клиентов к компании

Передача клиента другому агенту

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

Менеджер по рекламе + фотограф.

РОСТ-РИЕЛТ.РФ

Агентство недвижимости Саратова

18 лет доверия, качества, роста!



Презентабельный вид объявления

Мониторинг объектов

Профессионально обработанные фотографии

**Увеличили кол-во
звонков на 30%**

Эксперт - оценщик

Увеличили конверсию походов по собственникам

Пополнили базу объектами недвижимости

Увеличился **в 2 раза** прирост договоров по
собственникам на один отдел

Звонок

Встреча

Договор

Аванс

Сделка

Контроль в CRM + отчеты



На какие ключевые действия агента мы делаем акцент?

Насколько мы влияем на опережающие показатели и как мы их контролируем?



Количество звонков за
предыдущий месяц



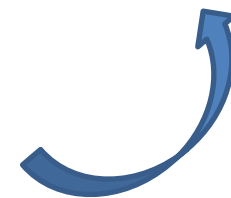
Проведенные
сделки



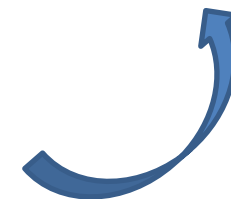
?

100

80



50



20



Улучшаем

показатель

каждый месяц

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

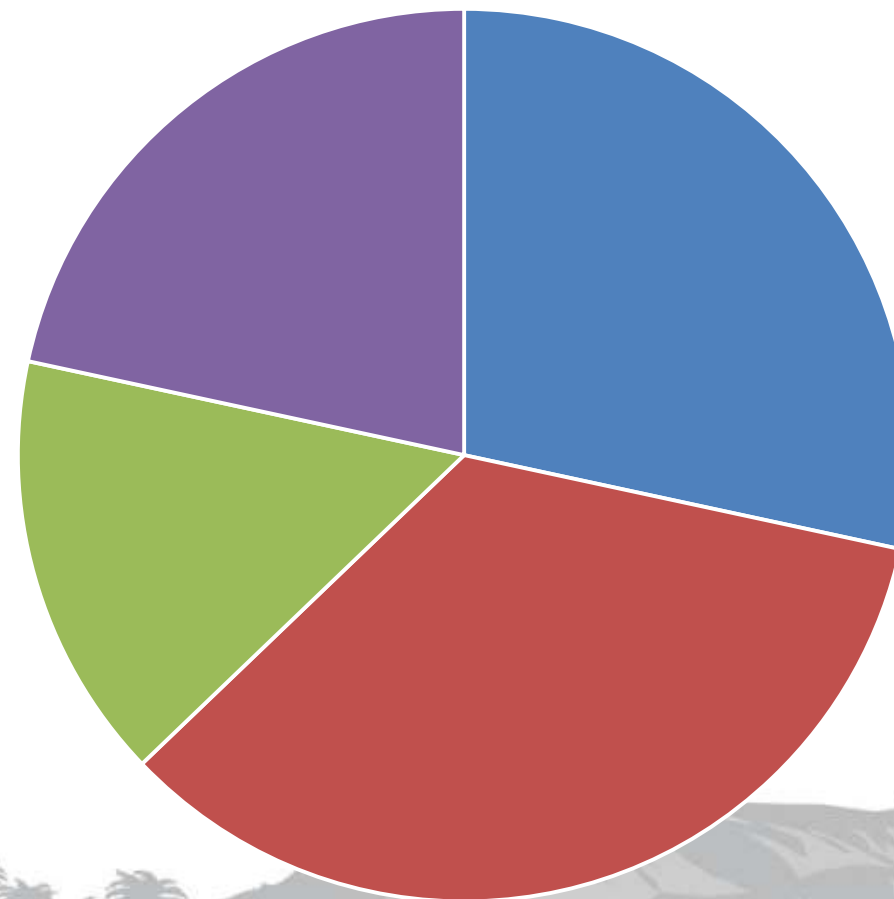
8-12
АПРЕЛЯ

СОСНИ



От чего зависит количество звонков

- Ликвидность
- Реклама
- Цены
- Привлекательность



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Анализируем **ЛИКВИДНОСТЬ** объектов

Какие квартиры
мы даем в
рекламу?

Все ли
эксклюзивы по
хорошим ценам?

Насколько
привлекательны они
по сравнению с
аналогами?

- 5 – 7 звонков/ нед
- 3 – 5 показов/ нед

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

**ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI

**От чего зависит количество
звонков?**

**Есть ли маркетинговая
стратегия?**

**Есть ли
фотограф?**

**Решение!
Анализ и контроль
руководителя за подачей
рекламы!**

РОСТ-РИЕЛТ.РФ

Агентство недвижимости Саратова

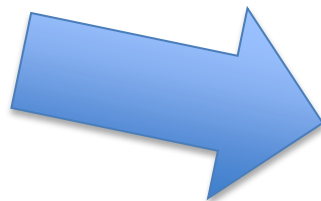
18 лет доверия, качества, роста!





ВСТРЕЧА

цель



ДОГОВОР О СОТРУДНИЧЕСТВЕ

Как агент умеет устанавливать контакт, выявлять потребности покупателя, и как презентует выгоды работы по договору?



Сколько было встреч, и какое количество договоров из них получилось?

Анализируем:

Какой результат каждого звонка (встречи)?

Как агент приглашает клиента в офис?

Сколько клиентов пришло в офис?



Договор

цель



Аванс

Анализируем:

Ушёл клиент от агента или
остался?



8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Как мы **ВЛИЯЕМ** на эту воронку?

Градация клиентов

Степень ГОТОВНОСТИ клиента
(сроки, финансы, четкая цель)



ХОЛОДНЫЙ



ТЕПЛЫЙ



ГОРЯЧИЙ

Как «подогреваем» клиентов?

Как часто звоним/встречаемся?

Сколько показываем объектов?

Как контролируется Реестр договоров?

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

Вывод:

Если ведем
статистику - то
результат растёт.

РОСТ-РИЕЛТ.РФ

Агентство недвижимости Саратова

18 лет доверия, качества, роста!



Функции
руководителя:

Организация
работы

Планирование

Мотивация

Контроль



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Очень большое внимание
мы уделяем **планированию работы**
на всех уровнях:



РОСТ-РИЕЛТ.РФ

Агентство недвижимости Саратова

18 лет доверия, качества, роста!





Планирование

Важно поставить цели во
всех сферах жизни

ГОД

МЕСЯЦ

НЕДЕЛЯ

ДЕНЬ



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

ГОДОВОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

РОСТ-РИЕЛТ.РФ

Агентство недвижимости Саратова

18 лет доверия, качества, роста!



Начинаем год с **Тренинга по постановке ПЛАНОВ** на год



нужны для
ЧЕГО-ТО

ВАЖНО!

**Чтобы Человек
постоянно
повышал
качество жизни**



*Дальше всё
зависит от
ежедневных
действий агента и
контроля
руководителя*





ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



1. Планирование с Агентом **на год**

Проходит через **тренинг**, далее идет работа с РОПом (по Целям: чего он хочет добиться)



2. План на месяц/неделю/день

По этапам воронки: встречи, договоры, задатки, сделки



3. Устранение слабых сторон (основываясь на результатах)



4. Сбор планов (оперативка) с Агентами и Руководителями



5. Отчет **Руководителями** и **Агентами** по формуле План/Факт ежедневно



6. Планирование плана отдела на неделю.

Оцифровка: 100/80/20



Не материальная МОТИВАЦИЯ

Правило:
Хвалим - прилюдно,
Ругаем - один на один.



Достучаться *до сердец*
сотрудников
и повысить их самоотдачу





Формула похвалы:

Описание.
Перечисляем что
конкретно вам
понравилось, как
делает сотрудник

Добавляем
свою эмоцию
(это меня в тебе
восхищает,
меня так
порадовало)

Называем качество,
которое мы сейчас
выделяем(вот эта
была настоящая
лидерская позиция,
вот это настоящий
переговорщик)

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Действия по не материальной *18 лет доверия, качества, роста!*

МОТИВАЦИИ

- Поощрение лучших (мелкие призы, сертификат, доска почёта, лучшее место (кресло).
- Мотивационные планерки (выделяем и хвалим лучших, отмечаем лучших, отмечаем лучшие результаты и получаем обратную связь-рассказ, пост о сотруднике, мотивирующие фразы)
- Привлечение к принятию решений и выработке идей
- Наделение статуса
- Дополнительный выходной
- Конференция, поездка
- Внутренние соревнования.

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI





В конце месяца мы обязательно подводим итоги и фиксируем результаты, чтобы скорректировать его действия в следующем месяце, и его прибыль росла.

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

При не выполнении плана
какие вопросы мы задаём
агенту

РОСТ-РИЕЛТ.РФ

Агентство недвижимости Саратова

18 лет доверия, качества, роста!



- Что лучше всего получалось на протяжении месяца?
- Что требует доработки?
- Мы хвалим и отмечаем , что было хорошо.
- К чему идём?
- Обладая всеми навыками, почему не получилось выполнить план? Что помешало? (здесь агент выпускает пар)
- Скажи, пожалуйста, как видишь свои действия в идеале, чтобы это привело тебя к цели?
- Как будешь это делать?
- Какие точки контроля определим сейчас, чтобы и ты, и я держали руку на пульсе?
- Как и на каком этапе мне поддержать тебя?
- С чего начнёшь прямо сейчас?



Контроль.

Компетенции
(что умеют
сотрудники)

Формат
(как они себя
ведут)



Законы, о которых
должен помнить
каждый руководитель

- 1. Люди всегда сканируют правила игры.
- 2. Люди склонны расширять свои границы.

Разговор с не форматом («Звезда»)

РОСТ-РИЕЛТ.РФ

Агентство недвижимости Саратова

18 лет доверия, качества, роста!



Есть важный разговор...

Спокойная констатация факта

Ты опоздал на работу...Мне правда важно, что

Признание

Ценю твою работу... Мне нравится...

**Ты сможешь это обеспечить?
(повторяем до нужной реакции)**

Разговор с не форматом («Звезда»)

РОСТ-РИЕЛТ.РФ

Агентство недвижимости Саратова

18 лет доверия, качества, роста!



Пена	<i>Ждем, пока выпустит пар...</i>
Признание	<i>Я понимаю, что бывает не просто, когда...</i>
Добавить мотивации	<i>Я хочу видеть твой рост и сейчас рассматриваю на должность руководителя, от этого тебя отделяет... Я знаю, что ты можешь больше</i>
Задать четкий позитивный коридор требований	<i>Давай договоримся...</i>
Объявить действенный санкции за нарушение	<i>Если это будет нарушено, я буду вынужден...</i>

Далее фиксировать первые отклонения от формата

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

**ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI

Спасибо за внимание!

**Буду рада ответить на
ваши вопросы**

Светлана Наумова



@svetlana_nedvizka

e-mail: 539514@gmail.com

тел: 8-903-328-95-14

