

ВСЕРОССИЙСКИЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС

8-12  
АПРЕЛЯ

SOCHI

# ФОРМИРУЕМ СИСТЕМУ ИСПРАВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ В АГЕНТСТВЕ ИЛИ КАК СОЗДАТЬ КЛУБ ТРУДОГОЛИКОВ



Каждый руководитель хочет, чтобы его сотрудники делали больше продаж, болели за компанию, упорно шли к поставленной цели и старались принести бизнесу максимальную выгоду.

**Как сделать так, чтобы агенты приносили прибыль, а не головную боль?**





**Мотивация** - система мотивов деятельности и поведения сотрудника, процесс побуждения к деятельности для достижения личных целей и целей организации.

**Мотив** - внутреннее побуждение к активности и деятельности, связанное со стремлением удовлетворить определенные потребности.

**Потребность** - нужда в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности личности или группы.



# МОТИВАЦИЯ



## Внутренняя мотивация -

побуждение к деятельности определяется личными целями - потребностями, интересами, ценностями сотрудника (не более 15%).

Работает в исключительных случаях.

## Внешняя мотивация

(мотивирование, стимулирование) - побуждение к действию определяется целями заданными извне, путем принуждения, психологического воздействия и формирования целей.



**СТИМУЛ** - внешнее побуждение к действию.

Это магическая техника ускорения духовного роста и темпа работы.



Для поддержания мотивации необходимо наличие **трудовой дисциплины**.

**Дисциплина** - правила поведения личности, соответствующие принятым нормам или требованиям правил распорядка. Строгое и точное выполнение правил, принятых в коллективе.

Дисциплина требует наличия корпоративной культуры, четких нормативов, принципов, правил, отраженных в регламентах работы, должностных инструкциях с прописанными КРІ.



Каждый сотрудник должен знать миссию, ценности и стратегические цели компании и разделять их.

## МИССИЯ КОМПАНИИ

МЫ ДЕЛАЕМ МЕЧТУ ОСУЩЕСТВИМОЙ,  
КАРЬЕРУ – УСПЕШНОЙ,  
БИЗНЕС – ПРОЦВЕТАЮЩИМ !





Не берите на работу тех, кто изначально не соответствует профилю кандидата. Знания накапливаются, опыт нарабатывается, но необходимые для бизнеса продаж способности должны быть изначально!





Соблюдайте обещания и договоренности.

Делайте то, что проповедуете.

Стремитесь быть лучшим!



Создавайте в отделе атмосферу продаж - обстановку, необходимую для поддержания энтузиазма сотрудников. Им необходимо видеть движение, возможность достижения успеха и общую цель!

Помогайте, поддерживайте и обучайте сотрудников на личном примере.

**Благодарите и вознаграждайте за хорошие результаты!**





Принимайте справедливые решения, исключите двойные стандарты.



Сотрудники должны знать, что полученная от вас информация верна на 100%.  
Обещали уволить - увольняйте.



Для каждого сотрудника должны быть созданы потребности, мотивы и сформированы цели. Вы должны быть уверены, что результат достижим. Иначе сотрудник утратит веру в ваши слова. Достижение результатов должно быть завязано на удовлетворении возрастающих потребностей сотрудника.





Каждый сотрудник должен знать свой индивидуальный план продаж и понимать задачи по его достижению.



Убедите агента в том, что контроль (чек-листы, отчеты) не ограничивает свободу, а способствует достижению успеха.



Обеспечьте ресурсы и инструменты для достижения целей.





Если сотруднику показать цель и рассказать план ее достижения - он никуда не побежит!

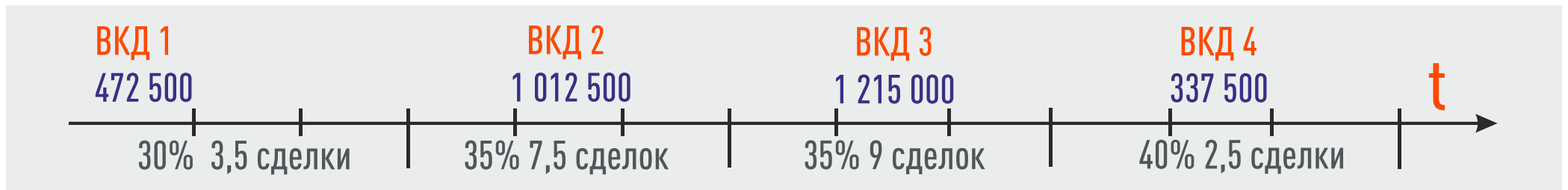
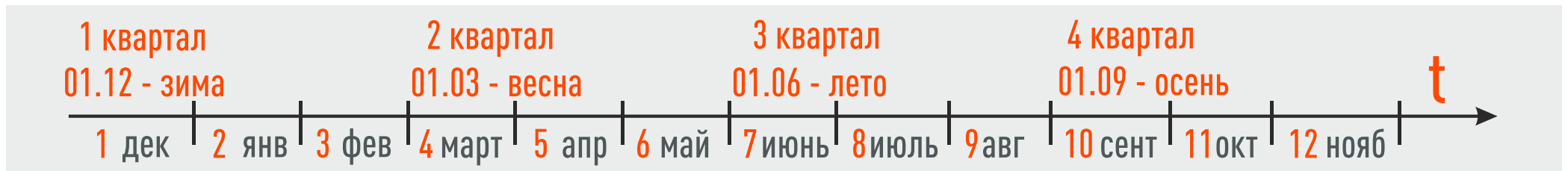
Нужны мотиваторы - определенные внешние воздействия с целью повысить конкретные результаты.



# ОСНОВНЫЕ МОТИВАТОРЫ В АГЕНТСТВЕ НЕДВИЖИМОСТИ:

## МАТЕРИАЛЬНАЯ СИСТЕМА МОТИВАЦИИ:

- финансовая линейка показателей агента



$$\text{ВКД 1} + \text{ВКД 2} = \text{ВКД общ} / 2 = \text{ВКД ср} = \% \text{ АГ}$$

$$427\,500 + 1\,012\,500 = 1\,440\,000 / 2 = 720\,000 = 35\%$$

$$1\,012\,500 + 1\,215\,000 = 2\,227\,500 / 2 = 1\,113\,750 = 40\%$$

$$1\,215\,000 + 337\,500 = 1\,552\,500 / 2 = 776\,250 = 35\%$$

## **МАТЕРИАЛЬНАЯ СИСТЕМА МОТИВАЦИИ:**

- ежемесячные планы продаж, способные удовлетворить потребности сотрудника
- предоставление мобильного телефона и корпоративной связи
- корпоративные конкурсы
- премии лучшим сотрудникам месяца/квартала/года (путешествия, гаджеты и пр.)
- передача рекомендаций лучшим сотрудникам недели
- преференции по системе лояльности + дополнительный доход
- возможность получения беспроцентного займа
- выплата бонусов за привлечение новых сотрудников
- ежеквартальный командный бонус за выполнение плана (проведение корпоративного мероприятия, тимбилдинга, командного тренинга)
- соревнование между группами агентов в одном офисе
- корпоративный чат с ежедневной публикацией показателей работы



# НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ СИСТЕМА МОТИВАЦИИ:

- система грейдов



- мотивационная доска с оцифрованными показателями (дашборд)
- доска почета в офисе
- рейтинг лучших агентов на сайте

Агент	СДЕЛКА		АВАНС		ДОГОВОР							
2	300	1	150	4	600	1	150	8	1200	2	300	<p><i>Апрель</i>  <i>Лучший 2019</i>  <i>агент</i>  <i>прошлой</i>  <i>недели</i>  <i>Сырцова</i>  <i>Елена</i></p>
1	150			2	300	0,5	75	4	600	1	150	
4	600	1,5	225	8	1200	2	300	12	1800	3	450	
4	600	1	150	8	1200	1,5	225	12	1800	2	300	
3	450	0,5	75	6	900	2	300	10	1500	3	450	
1	150			2	300	1	150	4	600	2	300	
4	600	1,5	225	2	1200	2,5	375	12	1800	4	600	
1	150			2	300	1	150	4	600	2	300	
2	300	1	150	4	600	1	150	8	1200	2	300	
4	600	1,5	225	8	1200	2	300	12	1800	3	450	
3	450	1	150	6	900	1	150	10	1500	2	300	
3	450	0,5	75	6	900	2	300	10	1500	3	450	
1	150			2	300			6	900	1	150	
↓	300	1	150	4	600	1	150	8	1200	1	150	
1	150			2	300			4	600	1	150	

**Лучшие агенты месяца**

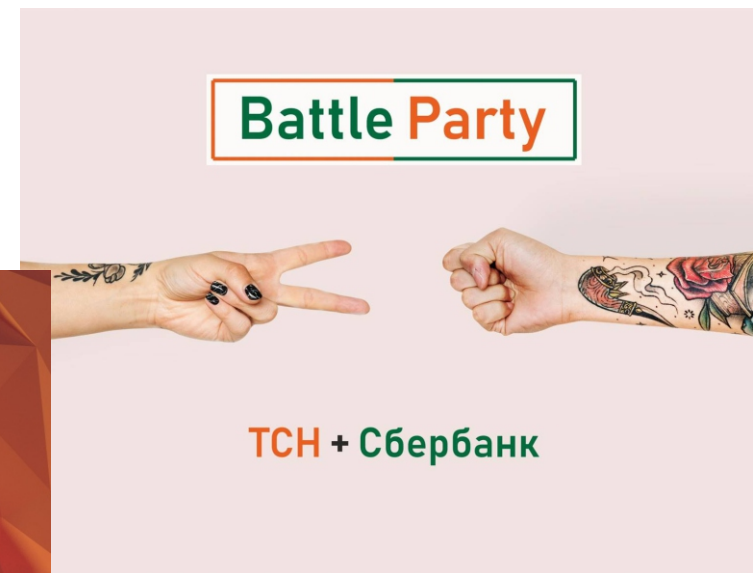
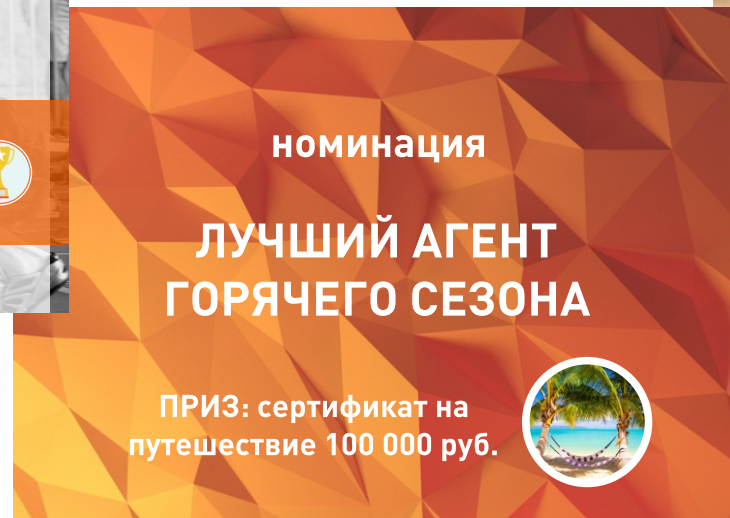
Анна Стадник  
Агент февраля  
Эксперт по продаже недвижимости  
8-518-5000  
k.a@tsnnev.ru

Юлия Гвоздкова  
Агент февраля  
Эксперт по продаже недвижимости  
8-495-518-5000  
gvozdкова.u@tsnnev.ru

Елена Сырцова  
Агент февраля  
Специалист по продаже недвижимости  
8-495-518-5000  
sirцова.e@tsnnev.ru



- составление карты желаний сотрудника на 1-3-5 лет
- корпоративные мероприятия за счет компании
- риэлторские поединки и соревнования
- реальные истории успеха
- обучение за счет компании
- дипломы, грамоты, сертификаты





- рекламные материалы и их распространение за счет компании (листинги, листовки, стойки с визитками, баннеры, брендрование автомобилей)
- корпоративный психолог
- ежеквартальная оценка удовлетворенности сотрудников
- наличие ДКС: регулярная оценка ключевых действий сотрудника, получение обратной связи от клиента



**ТСН**  
Недвижимость  
Республики  
Удмуртия

**МЕНЯ ЗОВУТ ЮЛЯ  
И Я ЗНАЮ  
ПРО НЕДВИЖИМОСТЬ  
ВСЁ!**

www.tsnnedv.ru

У МЕНЯ ЕСТЬ ПОКУПАТЕЛЬ НА ВАШУ КВАРТИРУ!

- Я - СПЕЦИАЛИСТ ПО ВАШЕМУ РАЙОНУ
- ПРОДАЮ КВАРТИРЫ ПО ВЫГОДНОЙ ДЛЯ ВАС ЦЕНЕ
- У МЕНЯ ЕСТЬ ПЛАН ПРОДАЖИ ВАШЕЙ КВАРТИРЫ
- МНЕ ДОВЕРЯЮТ СОБСТВЕННИКИ
- БЕСПЛАТНАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ЮРИСТА И ИПОТЕЧНОГО БРОКЕРА

**ЗАДАЙТЕ СВОЙ ВОПРОС :**  
**8-926-509-60-48**

НАШ АДРЕС :  
ИВАНТЕЕВКА,  
ДЗЕРЖИНСКОГО 21 А

**Наталья Юдина**  
Специалист по продаже  
недвижимости

8-926-375-13-98  
yudina.n@tsnnedv.ru  
8-800-450-5000  
звонок бесплатный

МО, г. Ивантеевка,  
ул. Дзержинского, д.21а

[www.tsnnedv.ru](http://www.tsnnedv.ru)

**ТСН НЕДВИЖИМОСТЬ**  
Устраивайтесь поудобнее!

**ТСН**  
Недвижимость  
Республики  
Удмуртия

8-800-450-5000  
8-495-518-5000

info@tsnnedv.ru

www.tsnnedv.ru

с. Мылки, ул. Рождественская, д.5



## Мотивация - сочетание кнута и пряника.

Кнут - это управление в моменте.

Кнут легко понимается, дает дисциплину, но убивает желание творить.

Пряник дает сверхрезультаты, способствует творчеству, но к прянику привыкают, требуют его постоянное присутствие. Эффект пряника кратковременный.



Приходится давать успешным агентам еще больший пряник. Закормленные агенты переходят в разряд террористов, их требования возрастают.

**КЛУБ ТРУДОГОЛИКОВ** - система организации работы сотрудника, нацеленная на формирование у него необходимых навыков, поддержание трудовой дисциплины и соблюдение регламентов, принятых в компании.

Участник клуба - сотрудник, систематически нарушающий трудовой регламент, дисциплину или общие требования организации.

В клубе может оказаться **ЛЮБОЙ** из агентов вне зависимости от его предыдущих результатов.

Срок участия - 30 дней, в течение которых участники выполняют Регламент Клуба.

При выходе из клуба участник сдает выпускной экзамен.



## Правила Клуба:

- следование регламенту участника клуба
- начало рабочего дня 9.00
- ежедневные занятия с 9.00 до 9.30
- ежедневная сдача плана руководителю
- ежедневное заполнение листов активности
- ежедневный отчет руководителю
- обязательное посещение всех мероприятий отдела
- еженедельная сдача отчета по прописанным темам
- сдача выпускного экзамена по бизнес-процессам и скриптам

За нарушения правил клуба агент автоматически остается в клубе в следующем месяце.

## Начало рабочего дня пн-пт в 9.30

### Опоздание:

1. 1 раз/мес - отсутствие новых объектов в течение дня
2. 2 раза/мес - отсутствие новых объектов в течение дня + дополнительное дежурство в выходные дни
3. 3 раза/мес - отсутствие новых объектов в течение дня + дополнительное дежурство в выходные дни + зачисление в Клуб трудоголиков

## Приход на совещания и обучающие мероприятия за 15 мин до начала.

### Опоздание:

- до 5 мин - 1000 руб.
- до 15 мин - 3000 руб. + сдача зачета руководителю по протоколу совещания
- свыше 15 мин - 3000 руб. + сдача зачета руководителю по протоколу совещания + зачисление в Клуб трудоголиков

**Запрещено использовать нецензурную лексику в офисе.**

**Нарушение:**

- 1 раз - предупреждение
- 2 раз - штраф 5000 руб.
- 3 раз - штраф 5000 руб. + зачисление в Клуб трудоголиков

**Присутствие на диалогах и обучающих мероприятиях отдела (стажеры, агенты, специалисты - 5 раз/нед, эксперты и ведущие эксперты - 3 раза/нед):**

**Отсутствие:**

- 1-2 раза/мес - сдача зачета по теме руководителю
- 3 раз/мес - сдача зачета по темам руководителю + зачисление в Клуб трудоголиков



## Актуализации КБД (чистка портфеля) каждый Понедельник:

### Невыполнение:

- 1 раз/мес - отсутствие входящих обращений до отчета перед руководителем
- 2 раз/мес - отсутствие входящих обращений до отчета перед руководителем
- + распределение объектов с учетки
- 3 раз/мес - отсутствие входящих обращений до отчета перед руководителем
- + распределение объектов с учетки + зачисление в Клуб трудоголиков

### Несоблюдение временных нормативов:

Обработка входящего обращения в течение 20 минут с момента звонка

Невыполнение - передача клиента другому агенту

**Встреча с новым собственником в течение 1 суток с момента заведения заявки в CRM**

**Невыполнение** - передача клиента другому агенту

Нарушение временных нормативов работы с клиентами более 3 раз/мес - передача части клиентов другому агенту + зачисление в Клуб трудоголиков

**Сдача план-фактного анализа до 18.00 понедельника**

**Непредоставление:**

- 1 раз/мес - отсутствие входящих обращений до момента сдачи плана руководителю
- 2 раза/мес - отсутствие входящих обращений до момента сдачи плана руководителю + неподписание служебных записок на текущую неделю
- 3 раза/мес - отсутствие входящих обращений до момента сдачи плана руководителю + неподписание служебных записок на текущую неделю + зачисление в Клуб трудоголиков

## Ежемесячное выполнение индивидуального плана продаж агентом

- выполнение плана менее 80% - анализ клиентского портфеля, активностей агента, точек приложения усилий
- выполнение плана менее чем на 50% - анализ клиентского портфеля, активностей агента, точек приложения усилий + зачисление в Клуб трудоголиков
- выполнение плана менее 50% более 3 мес. - увольнение

## Прозвон архивной базы клиентов - 1 раз/квартал

### Невыполнение:

- прозвон архива ДКС, заведение полученных рекомендаций на других агентов + зачисление в Клуб трудоголиков



## Предоставление качественного сервиса клиентам (нацеленность на получение рекомендаций) - основа успеха

### Получение жалобы со стороны клиента:

- 1 раз/мес - смена агента
- 2 раза/мес - смена агента + штраф 10 000 руб.
- 3 раза/мес - смена агента + штраф 20 000 руб. + зачисление в Клуб трудоголиков
- 1 раз хамское отношение к клиенту (неуважительное общение, бросание трубки, ненормативная лексика) - увольнение

## Получение положительных отзывов от клиентов (письменный, отзыв на сайтах, видеоотзыв) после каждой сделки

### Отсутствие отзыва:

- 1 раз/мес - 10% удержания с комиссии агента
- 2 раза/мес - 25% удержания с комиссии агента
- 3 раза/мес - 50% удержания с комиссии агента + зачисление в Клуб трудоголиков

Необходимое количество самостоятельно заведенных в базу объектов для перехода в статус:

АГЕНТ - 35%

СПЕЦИАЛИСТ - 40%

ЭКСПЕРТ - 45%

ВЕДУЩИЙ ЭКСПЕРТ - 50%

Отсутствие необходимого количества самостоятельно заведенных объектов + зачисление в Клуб трудоголиков.

Создание витрины ликвидных объектов - еженедельная корректировка собственников согласно утвержденному плану.

Порядок оплаты рекламы:

- 1 месяц - 100% компания

- 2 месяц - 50/50 %

- 3 месяц - 100% агент

Размещение в платную рекламу договорных и ликвидных объектов.  
Еженедельный анализ эффективности рекламы.

Каждый объект должен приносить не менее 3 звонков/нед.

Отсутствие анализа - запрет на размещение платной рекламы в течение 2 недель.

Получение комиссии каждую пятницу месяца при условии:

- актуальной базы
- 80% выполнения плана за прошлую неделю
- наличия сверки с руководителем за текущую неделю

При несоблюдении одного из условий руководитель не вправе подписать служебку, но вправе оказать материальную помощь сотруднику в размере 30% от общей суммы принятых им авансов или незакрытых сделок

## Запрет на обсуждения и негативные высказывания в сторону клиентов.

### Нарушение требования:

- 1 раз/мес - 1000 руб.
- 2 раза/мес - 5000 руб. + зачисление в Клуб трудоголиков
- 3 раза/мес - увольнение.

## Соблюдение Плана освоения территории (заполняется еженедельно).

### Отсутствие отчета:

- 1 раз/мес - подключение к обработке еще одного агента (в т.ч. распределение входящего трафика обращений)
- 2 раз/мес - передача территории другому агенту (в т.ч. распределение входящего трафика обращений) + зачисление в Клуб трудоголиков

## Совершение левой сделки - увольнение без выплаты зарплаты.

Штрафы собираются в фонд, который делиться между лучшими сотрудниками по результатам месяца. В этом случае штраф теряет негативную окраску.



*Дисциплина - это решение делать то, чего очень не хочется делать, чтобы достичь того, чего очень хочется достичь.*

*Джон Максвелл*

*цитата из книги «21 неопровержимый закон лидерства»*

*Спасибо за внимание !*

*Руководитель ГК ТСН НЕДВИЖИМОСТЬ  
Татьяна Седых*

*sedykh.t@tsnnedv.ru*

*8-800-450-5000  
звонок бесплатный*