

Технология найма и технология работы. Цена несоответствия

Яна Лурье

Размышления на тему...

Сейчас мы с вами с таким трудом подбираем новых сотрудников, что одной из самых важных задач становится их удержание и максимально быстрый ввод в работу.

Как и в работе с клиентом, при найме сотрудников важно создать разумную избыточность предложения – тогда и отбор будет более качественным, и адаптация более легкой.

- Можно ведь помечтать об очереди прекрасных соискателей на нашем пороге?
- Такая очередь может возникнуть в трех случаях:
- 1. У компании есть действительно сильный бренд.
- 2. В компании разработаны уникальные методы поиска сотрудников (или, как вариант, мы таки уговорили себя честно применить уже имеющиеся идеи)
- 3. Компания изменила требования к кандидатам так, чтобы задействовать новый сегмент рынка труда, на котором есть переизбыток предложения.

HR-брендинг — это комплекс целенаправленных мероприятий по формированию положительного имиджа работодателя для постоянного привлечения и удержания лучших специалистов в своей отрасли.



***Внешний
HR-брендинг***

*Привлечение новых
сотрудников на рынке
труда*



***Внутренний
HR-брендинг***

*Формирование
высокой лояльности,
удержание
сотрудников*

Наш взгляд на рынок труда. Вариант 1 😊)

Потребитель услуги – работодатель

- Цена, которую он платит, – это заработная плата работнику

Производитель услуги - сотрудник

- Сотрудник производит выполнение должностной инструкции

Наш взгляд на рынок труда. Вариант 2 😊

**Потребитель услуги – соискатель
должности или сотрудник**

- Цена, которую он платит за услугу – его квалификация и лояльность, которые посредством применения технологии работодателя преобразуются в добавленную стоимость

**Производитель услуги -
работодатель**

- Услуга (или товар?) – работа, удовлетворяющая потребности работников в правильном месте работы. Технология работы, обеспечивающая заработок сотрудника

Важная процедура в формировании лояльности

1. Определение технологии работы
2. Формирование запроса к рынку труда
3. Выстраивание внутренней HR-политики
4. Формирование внешнего HR-бренда
5. Неустанное поддержание соответствия внутренней сущности и внешней проекции организации

Две концепции организации найма и управления сотрудниками

1. **От простого к сложному** На старте **Сотрудник** легко входит в профессию, сам проявляет инициативу везде, где нужно, сам понимает, что необходимо делать и учится этому. Хорошо видит цель и сам планирует ее достижение, готов к творческому решению задач.

Впоследствии Руководитель управляет «звездным» коллективом.

2. **От сложного к простому** На старте **Сотрудник** нуждается в специальных мероприятиях для обучения и адаптации, требует постоянного наставничества, готов выполнять только понятные задания, легко теряет мотивацию без моральной поддержки, готов к планомерному контролю.

Впоследствии Руководитель управляет коллективом хорошо подготовленных лояльных исполнителей.

Стоит ли искать на рынке труда предпринимателей?

- Да, если вы:
 - готовы быть лидером предпринимателей;
 - имеете систему мотивирующего обучения;
 - умеете продавать выгоду сложных идей;
 - хотите иметь агентов-партнеров
- Нет, если вы:
 - хотите иметь управляемый коллектив;
 - создаете большой коллектив, хотите быстрого увеличения численности сотрудников;

Стоит ли нанимать исполнителей?

Нет, если вы:

- не имеете описанного бизнес-процесса;
- не имеете системы операционного руководства;
- считаете риэлторский бизнес творческим.

Выбор рекрутинговой модели

I Минимальные требования при приеме	II Тщательный отбор кандидатов
Система обучения и адаптации	Система наставничества
Диагностика после обучения	Оценка в процессе работы

Создание образа вакансии

С этим вопросом, конечно, нужно к профессиональным маркетологам. Но перед этим у нас есть задача представить себе, какую концепцию набора мы хотим представить в СМИ.

- 1. Мы принимаем новых сотрудников, потому что завалены работой в своем офисе.**
- 2. Мы открываем новый офис или отдел, потому что нам очень интересен этот сегмент.**
- 3. Мы начинаем обучение с гарантированным трудоустройством.**
- 4. Мы начинаем интереснейшее и полезнейшее платное обучение и возьмем на работу лучших учеников.**
- 5. Мы набираем агентов для работы в этом районе – чтобы им было удобно, и чтобы они уже автоматически были экспертами здесь как местные жители.**
- 6. Брокер экстра-класса берет новых учеников. Только двоих. Только лучших.**
- 7. и так далее**

Адаптация персонала

Адаптация – процесс приспособления к изменяющимся условиям внешней среды.

Этапы:

1. Подготовительный
2. Территориальный
3. Социопсихологический
4. Профессиональный

Адаптация персонала

Адаптация – процесс приспособления к изменяющимся условиям внешней среды.

Этапы адаптации стажеров:

1. Подготовительный
2. Территориальный
3. Социопсихологический
4. Профессиональный

Подготовительный этап

1. Обоснование вакансии.
2. Подготовка рабочего места.
3. Определение производственных задач сотрудника
4. Разработка адаптационных материалов.
5. Обучение и мотивирование наставников.

Территориальная адаптация

1. Где мое рабочее место? Что я могу изменять и подстраивать под себя?
2. Бытовые нюансы (где вешалка, туалет, кухня, холодильник, чайник и чашка, место для сменной обуви и пр.).
3. Бытовые правила.

Дорогой друг!

Добро пожаловать в наш коллектив! Мы очень вам рады!

Первые дни на новом месте – это всегда немножко сложно. Чтобы вам было легче привыкнуть к новому рабочему месту, мы записали в этой памятке те неформальные правила, по которым живет офис.

Рабочее место:

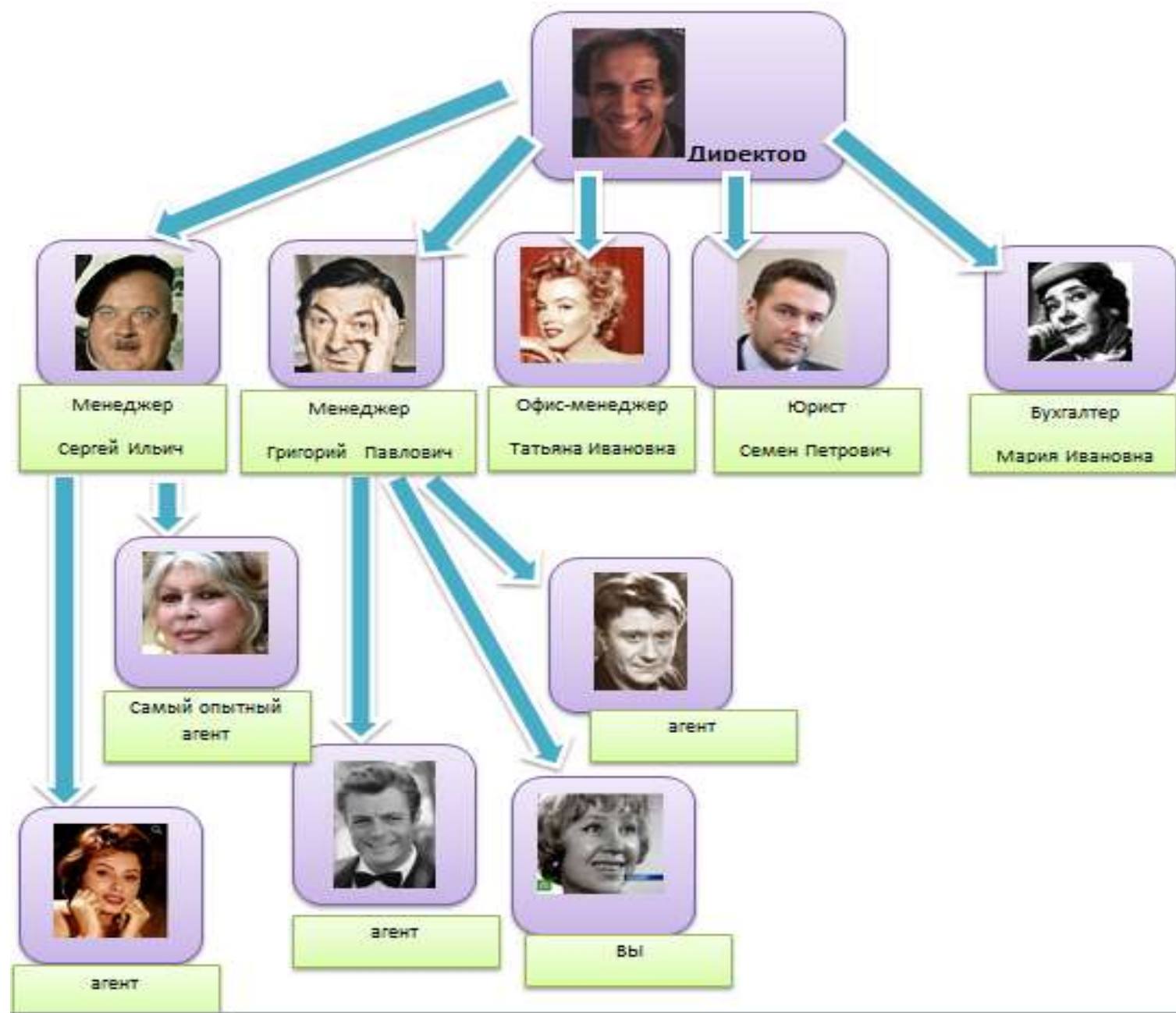
1. Оно оборудовано всем, что может вам понадобиться. Мы долго совещались, но решили, все же, использовать все предметы по назначению: все бумажные записи мы храним в лотках, которые стоят на столах. Канцелярские принадлежности – в органайзере.
2. В рабочее время на столе могут находиться только ваши письменные принадлежности и, при необходимости, пластиковый стаканчик с водой. Чай, кофе и еда употребляются только на кухне.
3. Пожалуйста, уходя с работы, наводите порядок на рабочем месте: складывайте бумаги в лоток, ручки и карандаши в органайзер, выбрасывайте стаканчик.
4. Не выключайте компьютер, уходя из офиса: возможно, он используется дистанционно.

Личные вещи:

1. Теплые вещи и сменная обувь могут храниться на полках в ближайшем к вашему рабочему месту шкафу. Верхнюю одежду мы оставляем на вешалках в этих же шкафах.
2. Вторая полка буфета на кухне предназначена для вашей личной посуды. Вы можете принести в офис свою чашку, тарелку и пр.
3. Если вам удобно хранить в офисе какую-либо деловую литературу, бумаги, материалы, не помещающиеся в лоток на вашем столе, обратитесь к офис-менеджеру Татьяне Ивановне, она выделит для ваших вещей ящик или полку.

Психосоциальная адаптация

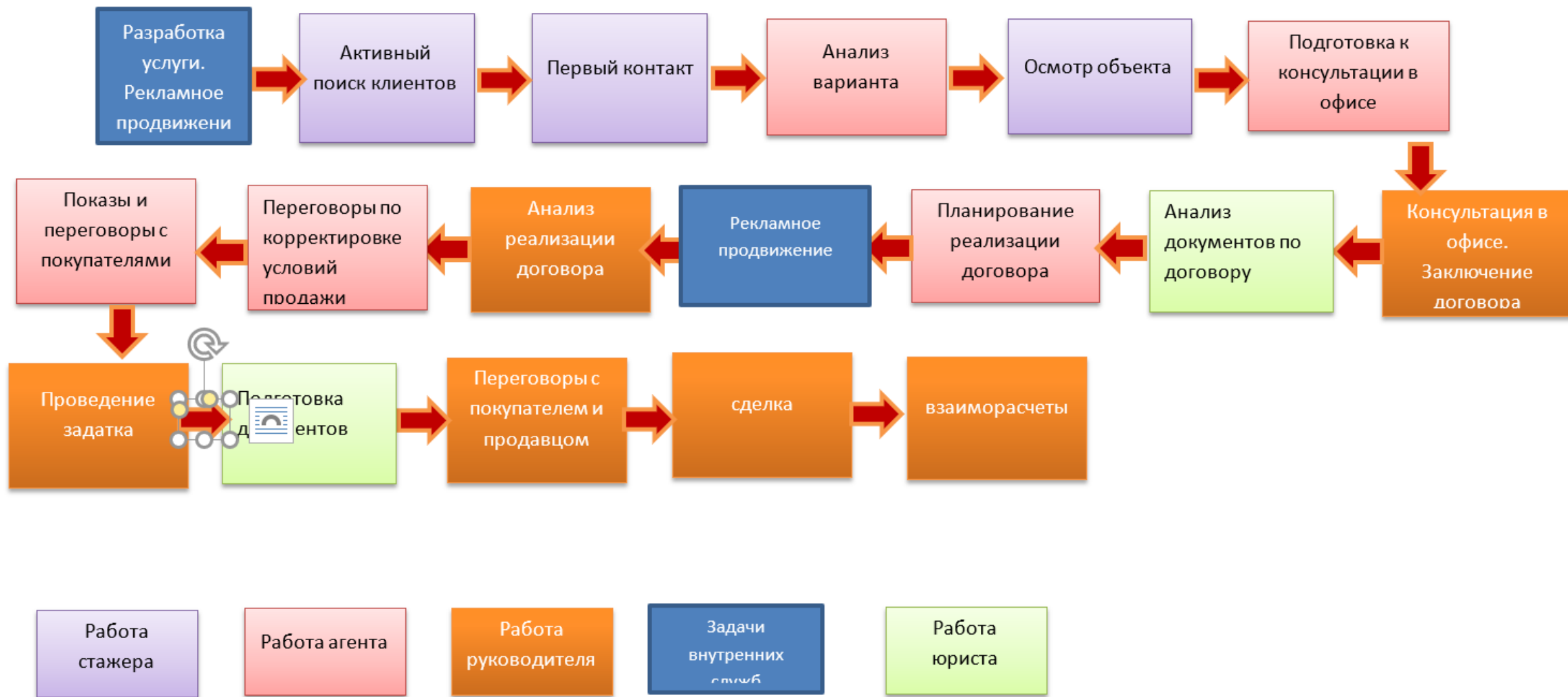
1. Моя должность в структуре предприятия
2. Ближайшие коллеги
3. Административный руководитель
4. Оперативный помощник
5. Правила внутреннего распорядка.
6. Неформальные правила.



Профессиональная адаптация

1. Функциональные обязанности и план стажировки.
2. Овладение основными профессиональными навыками.
3. Принятие на себя производственных задач.
4. Обучение и самообучение.
5. Организация практики.

Оказание услуг продавцу



Уважаемый коллега!

Мы рады вас видеть в нашей компании!

Вы начинаете работу стажера в риэлторско-диспетчерском отделе. Впереди у вас полтора очень интересных и очень напряженных месяца.

За это время вы научитесь работать во внутренней базе данных, разберетесь во всех нюансах планировок квартир, будете быстро анализировать запрос клиента, а вскоре почувствуете себя свободно на встречах и переговорах.

Чтобы у нас с вами не было сомнений в успешности вашего обучения, все, что чем вам предстоит заниматься в ближайшие шесть недель, вы можете увидеть в своем индивидуальном Чек-листе.

Вы только что получили Чек-лист и методические пособия по каждому дню стажировки.

Чек-лист – это ваш учебный план и зачетная книжка одновременно. Вы закончите стажерское обучение, когда будут пройдены и сданы все темы. Ваши задачи:

1. Посещать все занятия (они всегда проходят в рабочее время, так что это будет не сложно).
2. Не забывать получать отметки о посещении.
3. Выполнять домашние задания и практические работы, выданные на занятиях.
4. При возникновении любых вопросов и затруднений немедленно обращаться за консультацией к руководителям или брокерам. (Кто есть кто, написано на бейдже, который носит каждый сотрудник компании. В первый день работы руководитель познакомит вас со всеми членами коллектива.)
5. Сдавать зачеты по каждой теме (обычно для получения зачета нужно выполнить несложное самостоятельное задание и сдать его руководителю).
6. При пропуске занятия по любой причине самостоятельно изучить соответствующую тему по выданным вам сегодня материалам и самостоятельно же договориться с руководителем о времени индивидуального зачета по этой теме.

Когда стажеры остаются работать в компании и демонстрируют высокую лояльность к моменту окончания стажировки?

- Если увидели реальную заинтересованность в себе (Меня здесь ждали!).
- Если убедились в наличии технологии, структурированного процесса работы (Я знаю, как то, что я делаю сегодня, связано с моим заработком).
- Если сделали сделку в первый месяц работы и имеют наработки на следующий месяц.
(У меня есть настоящая работа, где я имею стабильный заработок).

Когда стажеры остаются работать в компании и демонстрируют высокую лояльность к моменту окончания стажировки?

Меня здесь ждали!

1. Реализованы все 4 этапа адаптации (подготовительный, территориальный, социально-психологический, профессиональный).
2. Выполнение учебного плана не связано с загрузкой менеджера (есть дневные методические комплексы, материалы для самообучения)

Первый день

1. Обращение руководителя, информация о компании (структура, история, почему нужны новые сотрудники)
2. Функционал
3. Технологическая цепочка
4. Производственные задачи стажера
5. Типовой план стажировки
6. Теоретический материал по введению в специальность
7. Материалы для первого прозвона (скрипт, инструкция, список контактов)

План первого дня

Уважаемые сотрудники!

Мы рады видеть вас в нашей компании!

Сегодня – начало вашей стажировки. В этот день вы познакомитесь с офисом, рассмотрите свои функциональные обязанности и технологическую схему работы. Затем – прочтете материалы о рынке недвижимости и рынке услуг, узнаете историю нашей компании.

Во второй половине дня руководитель предложит вам побеседовать о плане начала работы и условиях успешного прохождения испытательного срока. Вы познакомитесь со своими производственными задачами на время стажировки.

Желаем вам продуктивного дня!

Не забывайте делать перерывы на обед и отдых!

Функционал стажера

Должность	Стажер отдела вторичного рынка
Место в структуре подчинения	Прямое административное подчинение менеджеру группы вторичного рынка
Должностные обязанности	<ol style="list-style-type: none">1. Планирование поиска клиентов2. поиск клиентов3. организация первичного контакта с клиентом4. прием и оформление заявки (совместно с менеджером)5. обучение на второй (юридической) ступени базового стажерского курса6. Формирование еженедельных планов работы и сдача еженедельных отчетов (Приложение 1.1. и 1.2.)7. участие в еженедельных собраниях группы и филиала. <p>При работе от продавца</p> <ol style="list-style-type: none">1. сбор информации об объекте (в т.ч. просмотр)2. анализ варианта (под руководством менеджера)3. Презентация клиенту договорной схемы обслуживания4. Работа с возражениями клиента.5. подготовка к консультациям и консультирование клиента6. организация подписания эксклюзивного договора с клиентом (под руководством менеджера), присутствие при подписании договора.7. прием звонков по лотовой рекламе, по поручения менеджера – организация дополнительного рекламного продвижения объекта8. организация просмотров объекта9. организация и проведение просмотров10. организация внесения аванса в офисе (под руководством менеджера), присутствие при вносе аванса.11. организация переговоров менеджера с клиентами и контр-агентами, присутствие на переговорах12. организация приемки-передачи объекта покупателю13. сбор документов для закрытия сделки. <p>При работе от покупателя</p> <ol style="list-style-type: none">1. Сбор информации о ситуации клиента2. Анализ информации (под руководством менеджера).3. Презентация клиенту договорной схемы обслуживания.4. Работа с возражениями клиента.5. Организация подписания договора и внесения аванса (под руководством менеджера)

Функционал стажера

Оперативные задачи	Участие в рекламных акциях, проводимых группой, офисом и компанией в целом. Участие в подготовке внутрикорпоративных мероприятий
Формы планирования и отчетности	План работы на период испытательного срока Недельный план работы Еженедельный отчет о работе в рамках собрания группы
Зона ответственности	Выполнение финансовых нормативов Соблюдение стандарта качества проведения сделки и правил работы с клиентами Неразглашение информации, полученной в процессе работы
Необходимые знания и навыки	1. образование не ниже средне-специального. 2. успешная сдача экзамена по результатам базового обучения.
Режим работы	Гибкий график, утвержденный менеджером

Чек-лист стажера

ФИО					
Дата приема					
Окончание испытательного срока					
Раздел	Тема	Дата обучения	Дата зачета	Подпись руководителя	
Введение	1. Введение в компанию				
	2. Рынок услуг				
	3. Рынок недвижимости				
Планировки	4. Двухкомнатные улучшенной планировки				
	5. Двухкомнатные				
	6. Однокомнатные улучшенной планировки				
	7. Однокомнатные				
	8. Трехкомнатные улучшенной планировки				
	9. Трехкомнатные				
	10. Сталинки				
	11. Крупногабаритные квартиры				
	12. Малогабаритные квартиры				
	13. Выбор планировок под запрос клиента				
	Практические работы	14. Определение местонахождения объекта по адресу			
		15. Описание микрорайона			
		16. Фотографирование домов			
17. Фотографирование объекта					
18. Анализ работы риэлтора с покупателем					
19. Пробные осмотры с наставником					
20. Самостоятельные осмотры					
21. Пробные показы с наставником					

Производственные задачи стажеров

Первые две недели. (Испытательный срок 1)

Первая неделя

- Прозвон временно отложенных заявок, которым назначен звонок для уточнения активности
- **Инструкция + скрипт (см. «Пробный прозвон»)**
- Прозвон черного списка (клиенты, с которыми потеряна связь) для уточнения характеристик, условий и получения дополнительных возможностей связи.
- **инструкция**
- Прозвон 1-чек (заявок минимальной привлекательности) с последней датой прозвона более 2-х недель - уточнение текущей ситуации, подтверждение статуса заявки.
- Расклейка на участке наставника.
- **инструкция**
- Подготовка материалов для аналитических отчетов наставника.
- **Инструкция + форма передачи отчета (таблица)**

Производственные задачи стажеров

Вторая неделя

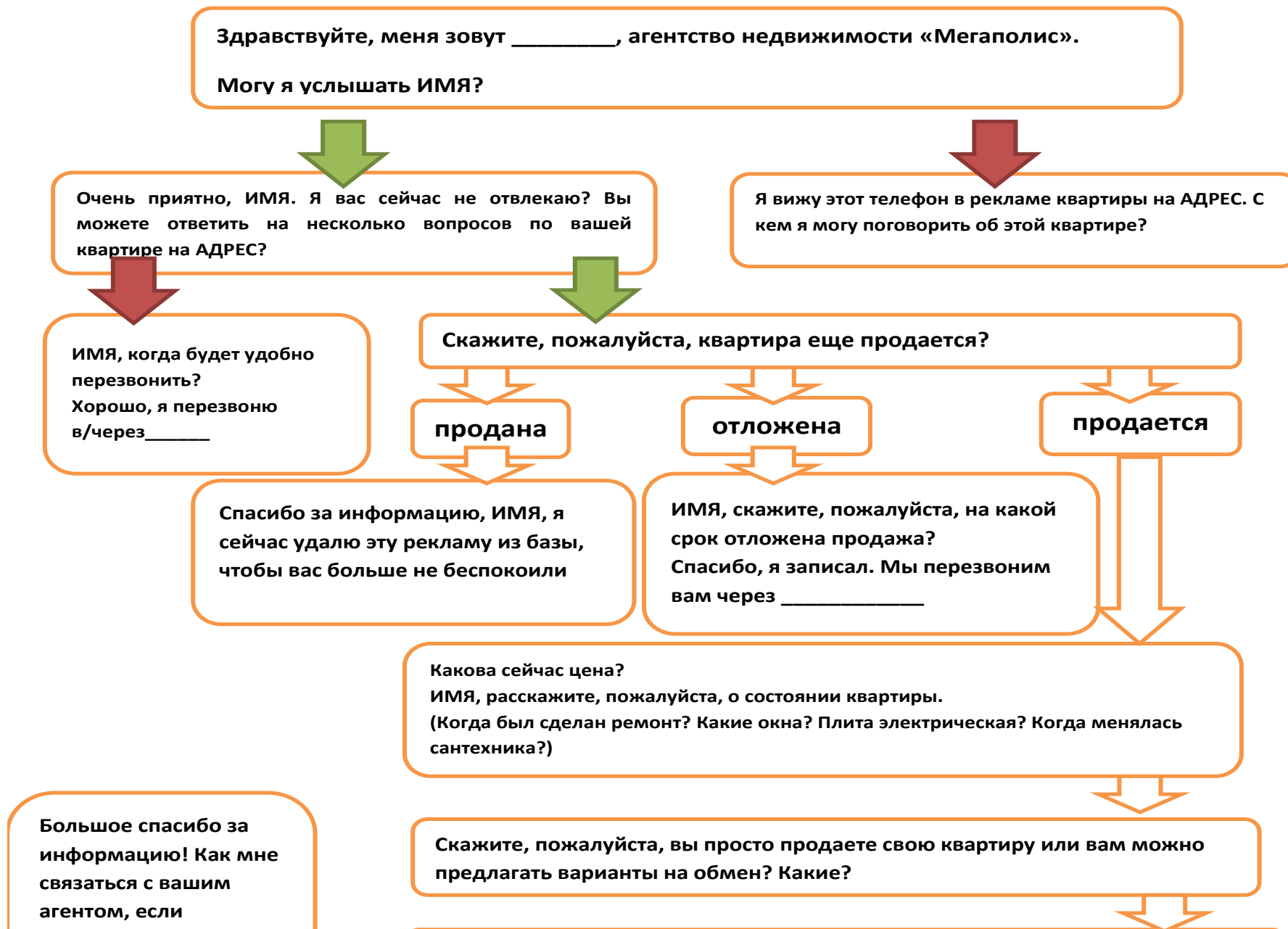
- ***В дополнение к задачам 1.1.:***
- Осмотр новых объектов (назначенные наставником встречи)
- **(алгоритм подготовки к осмотру (весь) + инструменты**
- , внесение новых объектов в базу.
- **Инструкция, бланк**
- Прозвон подборок объектов для сбора информации по заказам наставника **(таблица требований наставника).**
- Подготовка буклетов и прайсов по своим заявкам.
- **Инструкция**

Производственные задачи стажеров

Третья-четвертая недели стажировки

- Работа с продавцом наставника либо собственным под руководством наставника:
 - - организация показа (**таблица**)
 - - проведение показов самостоятельно, презентация объекта, при участии наставника
 - - заполнение протоколов показа и осмотра объекта (**примеры заполнения для разных ситуаций + кейсы**)
- Работа с покупателем своим или наставника под руководством наставника.
 - - определение параметров искомого объекта, приоритетов покупки под контролем наставника (**опросник для покупателя + кейсы**)
 - - выборка объектов (используя базу агентства и др. источники) (**инструкции**)
 - - прозвон выбранных объектов и назначение показов под руководством наставника (**скрипт**)
 - - проведение показов с наставником.

Прозвон базы для уточнения характеристик объектов



Когда стажеры остаются работать в компании и демонстрируют высокую лояльность к моменту окончания стажировки?

Я знаю, как то, что я делаю сегодня, связано с моим заработком

1. В рамках адаптации сотрудника был составлен личный финансовый план с обоснованными предфинансовыми показателями.
2. Реализовано разделение труда между стажером и руководителем: технология такова, что сотрудник может отвечать за количественные показатели, а руководитель за качественные.

В каком случае стажеры заинтересованы в профессиональном росте в компании?

- Если они связывают свою успешность с технологией работы и ресурсами своей компании.
- Если они уверены, что для успешной работы нужен постоянный профессиональный рост, а максимальный рост возможен в этой компании.
- Если им даны реальные инструменты, уменьшающие трудоемкость качественной работы.

Инструменты

(Карточка объекта)

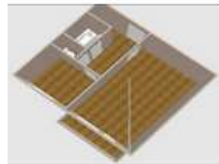
1-комнатная, Энергетиков, д. 40, 1750 т.р

Кол-во комнат: 1 (готовое)
Адрес: ул. Энергетиков, д. 40,
р-н Ленинский, Энергетики
Этаж: 2/5/панель
Цена: 1750 т.р.
Планировка: улучшенка



Площадь общая: 34 м²
Площадь жилая: 18 м²
Площадь кухни: 6 м²

Балкон: балкон
Санузел: раздельный
Тип плиты: газовая плита
Материал стен: панель
Этажей в доме: 5



Описание объекта

В квартире есть дополнительный коридор (8кв.м.). Все - в отличном состоянии: окна, межкомнатные двери, радиаторы, трубы.

Описание района

Административный район: Ленинский Дом по адресу: ул. Энергетиков, д.40. Рядом с домом (в 5 -10 минут ходьбы) находятся: детский сад №87, 272 и 268, школа №88, 53, а также рядом расположены: поликлиники(диагностический центр, взрослая поликлиника №6 и городская детская №4), магазины и супермаркеты.

Дополнительное описание

Рассмотрим ипотечную схему расчетов. Документы готовы. Один собственник.



Александра
ваш специалист по
недвижимости

Агентство: Альтиона, тел.
2950961, 2979131

Инструменты

(Сравнительный рыночный анализ)

1-комнатная, Энергетиков, д. 40, 1750 т.р

Кол-во комнат: **1 (готовое)**
 Этаж: 2/5/панель
 Планировка: улучшена

Площадь общая: 34 м²
 Площадь жилая: 18 м²
 Площадь кухни: 6 м²

Раздельный, Балкон, газовая плита



Александра
 ВАШ СПЕЦИАЛИСТ ПО НЕДВИЖИМОСТИ
 Тел. 2909961.2979131
 Агентство: АЛЬФИОНА

Сравнительный рыночный анализ

Средняя цена предложения
аналогичных объектов

1643 т.р.

Количество объектов,
участвующих в оценке

6 [См. ниже ↓](#)

К	Адрес	Этаж	Площадь	Цена	Описание объекта	Контактное лицо
1	Львовская, д. 37 Ленинской, Энергетиков	4/5 панель	31/17/6 улучшена	1650	балкон санузел раздельный Продажа 1-комнатной квартиры в Красноярске, ул. Львовская, Ленинский район - Gism.ru Состояние жилое	От агентства, Оксана, 2952482, Домэк
1	Говорова Ленинской, Энергетиков	2/5 панель	32/18/6 улучшена	1680	санузел раздельный Продажа 1-комнатную квартиру Продам 1-комнатную квартиру в Энергетиках, улучшена, ул. Говорова, 2/5 п, 31/18/6,5, окна ПВХ, чистая ухоженная квартира, 1700 тыс. руб., более 3 лет в собственности	От агентства, Раиса Александровна, 2327348, ИСТОК
1	Волжская, д. 3 Ленинской, Энергетиков	4/5 панель	33/16/7 улучшена	1600	санузел раздельный Продажа 1-комнатной квартиры в Красноярске, ул. Волжская, Ленинский район - Gism.ru состояние жилое, без балкона	От агентства, Наталья АБАКАРИНА Недвижимость, 2142800, АБАКАРИ
1	Энергетиков, д. 39 Ленинской, Энергетиков	4/5 панель	32/19/6 красмашевка	1650	без балкона, санузел совмещенный, газовая плита Светлая (3 окна). Теплая. Новая сантехника. Новая электропроводка. Хороший косметический ремонт. Новые радиаторы. Окна ПВХ	От собственника, Екатерина, 923126638
1	Говорова, д. 50а Ленинской, Энергетиков	3/5 панель	30/16/6 улучшена	1600	без балкона санузел раздельный электроплита Хорошее состояние. Чистая продажа	От собственника, Алена Петровна, 2665096

Инструменты

(Автоматическая подача рекламы)

выделено

2



печать



в рекламу

<input type="checkbox"/>	Статус объекта	К	Адрес	Этаж	Цена		Сотрудник	Опубликовано	Бесплатные площадки	Платные площадки	Д	..	
<input checked="" type="checkbox"/>	актуально		ДНТ Радужное Красноярск, Кировский, Кузнецовское плато	6/14 новая планировка	3700		Ольга Ивановна 9135384501	Да <input type="checkbox"/> до 07.05.2014	Да <input type="checkbox"/>	10 изменить	0		
<input checked="" type="checkbox"/>	актуально	1	26 Бакинских Комиссаров, 5г Ленинский, 26 Бакинских	6/14 новая планировка	1750		Евгений 9029235925	Да <input type="checkbox"/> до 02.05.2014	Да <input type="checkbox"/>	10 изменить	11		
<input type="checkbox"/>	актуально	К	Новая, 28 Кировский, Первомайка	6/14 хрущевка	800		Екатерина 2979131	Да <input type="checkbox"/> до 09.05.2014	Да <input type="checkbox"/>	15 изменить	1		
<input type="checkbox"/>	актуально	К	Матросова Александра, 28 Свердловский, Предместная	6/14 новая планировка	1250		Евгений 9082122118	Да <input type="checkbox"/> до 05.05.2014	Да <input type="checkbox"/>	15 изменить	17		
<input type="checkbox"/>	актуально	К	Коммунальная, 8 Кировский, Затон- Родина	6/14 новая планировка	1190		Евгений 9082122118	Да <input type="checkbox"/> до 02.05.2014	Да <input type="checkbox"/>	7 изменить	3		
<input type="checkbox"/>	актуально	1	Юшкова, 36ж Октябрьский, Северо-Западный	6/14 новая планировка	2680		Александра 2950961	Да <input type="checkbox"/> до 08.05.2014	Да <input type="checkbox"/>	7 изменить	2		
<input type="checkbox"/>	актуально	К	Семафорная, 257 Свердловский, Предместная	6/14 новая планировка	1350		Ольга 9135384501	Да <input type="checkbox"/> до 28.04.2014	Да <input type="checkbox"/>	7 изменить	1		

Когда стажеры остаются работать в компании и демонстрируют высокую лояльность к моменту окончания стажировки?

У меня есть настоящая работа, где я имею стабильный заработок

- Я могу рассчитать свой заработок в следующем месяце, через месяц.
- Я знаю, что нужно делать сегодня, чтобы заработать через месяц, и как прямо сегодня проверить, что я все сделал правильно.

Система оплаты – способ передать сотруднику информацию о том, что от него требует компания.

Система оплаты труда	Что требуется от сотрудника
фиксированный % от дохода	требуется любой доход на выбор сотрудника
прогрессивный % от дохода	требуется стабильный доход определенного уровня
прогрессивный % от дохода + бонус за выполнение стандарта	требуется стабильный доход определенного уровня и выполнение требований стандарта
оклад	требуется выполнение должностной инструкции
оклад ниже прожиточного минимума сотрудника + % от дохода	требуется выполнение должностной инструкции и доход.
оклад в размере прожиточного оптимума сотрудника + любой бонус или %:	требуется выполнение должностной инструкции + как хочешь.

Ежедневный контроль менеджера-администратора

9-10	Убедиться в том, что все сотрудники на месте. Проверить по ИВН вход в базу.
9-30	посмотреть у диспетчеров распечатки по рекламе: есть ли общие распечатки (вся реклама)? Есть ли отдельные распечатки эксклюзивов? Есть ли максимально полная информация по эксклюзивам? Если диспетчеры оставили у себя в работе вчерашние и более ранние заявки покупателей – проверить работу по этим заявкам, дать консультацию. Убедиться в том, что диспетчеры готовы генерировать заявки покупателей, продавцов и обменщиков из рекламы спецов и эксклюзивов (смоделировать разговор с клиентом).
10-00	До 10-00 провести маленькую планерку с риэлторами (при невозможности собрать всех вместе – по группам или даже индивидуально) для контроля отработки заявок покупателей. (убедиться в том, что обрабатываются либо 1) заявки альтернативных покупателей с объектом *** 2) заявки альтернативных покупателей с объектом ** и перспективой договора 3) заявки прямых покупателей со сроком покупки до 14 дней.
13-00	проверить, назначаются ли у всех риэлторов 4 показа. Если нет – распорядиться назначить 4 осмотра объекта. проверить заполнение журнала показов проверить статистику диспетчеров (все ли звонки записаны, сколько заявок покупателей, есть ли заявки продавцов. Заявки продавцов – сразу передавать для назначения встречи. По заявкам покупателей, которые обрабатывают диспетчеры, дать консультацию. Если диспетчеры не успевают обработать заявку в течение двух часов – передавать такие заявки в риэлторский отдел)
15-00	еще раз проконтролировать назначения показов/осмотров.
16-00	Проверить статистику диспетчеров Проверить журнал показов
18-00	Принять у диспетчеров мониторинги, внести данные в таблицу анализа рекламы. Внести данные в таблицу рекламы. Проверить, что в базу внесены все заявки покупателей (и оставившие заявку, и не оставившие). Получить статистику по работе сотрудников в базе.

Автоматическая статистика работы риэлтора

Кабинет руководителя

Главная

Поиск » Детализация пользователя

Екатерина Злобина, Альциона, зарегистрирован 05-07-2012
тел.: 9048905241, email: kationa.07@mail.ru

Показатель

Период:

Период для сравнения:

Дней посещений за период	20,00	20,00	0,00
День последнего посещения	05-06-2013	04-05-2013	05-06-2013
Регулярность посещений портала	0,65	0,33	0,32
Количество созданных автомониторингов	18,00	0,00	18,00
Автомониторингов с проведенной работой по отбору объектов	11,00	11,00	0,00
Объектов добавлено	5,00	3,00	2,00
Опубликовано объектов	7,00	0,00	7,00
Объектов с результатами звонка	65,00	39,00	26,00
Объектов с примечаниями	66,00	36,00	30,00
Проанализировано объектов	0,00	0,00	0,00
Количество распечатанных прайсов и карточек	13,00	15,00	-2,00
Количество отправленных на e-mail прайсов и карточек	9,00	4,00	5,00

Печать по шаблонам и видам

Шаблон	Вид печати	Количество	Шаблон	Вид печати	Количество
Автомониторинг	Для клиента	2	Автомониторинг	Для риэлтора	15
Автомониторинг	Для риэлтора	11			

Email по шаблонам и видам

Шаблон	Вид печати	Количество	Шаблон	Вид печати	Количество
Автомониторинг	Для клиента	7	Автомониторинг	Для клиента	2
Автомониторинг	Для риэлтора	2	Автомониторинг	Для риэлтора	2

Пользователей в черном списке или в партнерах

0,00	0,00	0,00
------	------	------

Количество объектов с детальным просмотром

91,00	80,00	11,00
-------	-------	-------

15,00

15,00

15,00

15,00

пук

Рабочий стол

архив на Svr

Кабинет руководит...

Flashing

19:53

Анализ ежедневной работы

Стажер провел первую встречу и может рассказать:

1. Какую задачу решает клиент?
2. Почему у клиента возникла именно эта задача?
3. Почему эта задача возникла именно сейчас?
4. В какой срок ему нужно решить задачу?
5. Каковы последствия нарушения этого срока?
6. При каких условиях задача клиента может быть решена?
7. Согласен ли клиент решать ее на этих условиях?
8. Какую информацию клиенту нужно принять, чтобы согласиться с объективностью этих условий?
9. Как, когда, в какой форме я могу передать клиенту эту информацию?
10. Дата и предмет следующего контакта с клиентом.
11. Что и в какой срок мне нужно сделать, чтобы подготовить следующий контакт с клиентом?

Почему стажер не работает с тем, с чем должен работать

1. Не знает, что должен это делать.
2. Не умеет это делать
3. Не думает, что это принесет результат
4. В компании это можно не делать