

Пять алгоритмов обучения сотрудников

Как убрать страхи новичков и
сделать их работу высокодоходной



БОЛЕВЫЕ ТОЧКИ



Хочется чтобы было ТАК

12 марта



Марина 22:04

Недавно я прошла коучинг у Яны Гусевой. Вы не представляете как оказывается можно легко работать!!! Звонить стало намного легче, звонки стали не холодными, а целевыми. Целевые- в самом слове весь смысл, 20 секунд, и встреча назначена, тот скрипт, по которому звонили раньше, теперь совсем неактуален. Я училась сама и параллельно делилась своими знаниями с моими коллегами, и вот результат: все проведённые встречи постепенно перерастают в эксклюзивные договоры. Одна клиентка мне даже сказала, что я её зацепила всего лишь одним предложением. Это и есть моё УТП, так долго я его вынашивала, оттачивала (конечно же с помощью Яны). Для меня работа стала как "игра"- в кайф! Если я вижу, что мои коллеги не могут справиться на консультации, присоединяюсь к беседе, два-три слова и всё, победа!!! Я стала намного уверенней, огромное спасибо Яне! Результат мой: 6 встреч- 6 эксклюзивов. Друзья и это меньше чем за месяц !!! По одному уже планируется сделка!!! Скажу только одно, есть огромное количество бизнес- тренеров, но такого уровня я встретила впервые! У Яны Гусевой каждое слово по делу, никакой воды, заумных фраз, всё легко и просто! Спасибо Вам огромное за крутой коучинг! Спасибо судьбе, что мне довелось учиться у такого профессионального бизнес- тренера!!! (Вот таких бы тренеров, да нашим футболистам!!!)

Всегда бывает ТАК

21 февраля



Марина 1:06

Добрый вечер, Яна! Не получается у меня вставить УТП в таблицу(надо у дочки "загуглить"), я Вам сюда вышлю, прошу понять и простить, исправлюсь))) Я работаю участковым риэлтором в данном районе и специализируюсь только по продажам 2-х комнатных квартир, у меня большой поток входящих звонков от покупателей именно, 2-х комнатных квартир, по своему опыту скажу, что большая часть покупателей в данном районе- это семьи с малолетними детьми, и как правило покупку они рассматривают с привлечением мат.капитала и ипотечных средств, а у меня как раз большой опыт работы с такими покупателями. И сделки проходят легко, без трудностей, потому что налажены партнёрские отношения со всеми банками- партнёрами

И вот ТАК

3 марта



Марина 22:54

Яна, добрый вечер!

У меня состоялась встреча с бывшими клиентами нашей компании, работой агента они остались недовольны, на договор не соглашаются, но и от того, чтобы приводили покупателей не отказываются. С ними как? Общение, общение, общение?

Ещё, заключила договор на месяц, квартира не самая дешёвая на рынке, но в ней ремонт, какие методы можно использовать, чтобы организовать просмотры?

Ещё, сегодня использовала Вашу раскладку, ждём звонки.

Ещё, что всё-таки делать, чтобы снять барьер позвонить?

Ничего не могу с собой поделать, через силу, в живую легко, а по телефону- сложно. Может это потому, что просто не отработаны скрипты звонков?

С УТП голову уже сломала, но пробую всё, что Вы мне говорили, а коллеги прислушиваются)))

Ещё, про риэлтора, домашнее задание в googleтаблице.

Сделала себе ещё одну таблицу, внесла туда всю информацию по домам, а началось с того, что надо было посчитать количество квартир на моей территории.

Показала, как работать с google своей команде, в восторге все, сейчас тоже заносят данные. Палочка- выручалочка классная!

Решила приобрести планшет, чтобы было получше видно.

Вроде пока всё на сегодня, если что то забыла, то спрошу завтра, очень жду нашей встречи!

И ещё, СПАСИБО ВАМ ОГРОМНОЕ ЗА ТО, ЧТО ВЫ ЕСТЬ!!!

Мои коллеги видят изменения во мне)

Хочется чтобы было ТАК

12 марта



Марина 22:04

Недавно я прошла коучинг у Яны Гусевой. Вы не представляете как оказывается можно легко работать!!! Звонить стало намного легче, звонки стали не холодными, а целевыми. Целевые- в самом слове весь смысл, 20 секунд, и встреча назначена, тот скрипт, по которому звонили раньше, теперь совсем неактуален. Я училась сама и параллельно делилась своими знаниями с моими коллегами, и вот результат: все проведённые встречи постепенно перерастают в эксклюзивные договоры. Одна клиентка мне даже сказала, что я её зацепила всего лишь одним предложением. Это и есть моё УТП, так долго я его вынашивала, оттачивала (конечно же с помощью Яны). Для меня работа стала как "игра"- в кайф! Если я вижу, что мои коллеги не могут справиться на консультации, присоединяюсь к беседе, два-три слова и всё, победа!!! Я стала намного уверенней, огромное спасибо Яне! Результат мой: 6 встреч- 6 эксклюзивов. Друзья и это меньше чем за месяц !!! По одному уже планируется сделка!!! Скажу только одно, есть огромное количество бизнес- тренеров, но такого уровня я встретила впервые! У Яны Гусевой каждое слово по делу, никакой воды, заумных фраз, всё легко и просто! Спасибо Вам огромное за крутой коучинг! Спасибо судьбе, что мне довелось учиться у такого профессионального бизнес- тренера!!! (Вот таких бы тренеров, да нашим футболистам!!!)

Как вести обучение чтобы было ТАК

Кира Гриценко 1 фев 2018 в 9:03

Это потрясающее удовольствие делать звонки по Янинскому скрипту и с готовым УТП! Если раньше звонки занимали от 5 до 15 мин, чтобы выйти на встречу, вела ненужные разговоры чтобы расположить клиента и назначить встречу, теперь на все 6 звонков ушло всего 2 мин, каждый по 20-30 с, назначены были все 6 встреч. Чтобы точно не позабыть косяки, делала аудиозаписи встреч. Потому что вот встречи делать правильно я ещё не умею. Заклучено 3 договора на продажу. Из 6 звонков 1 клиент был горячим, остальные 5 показались мне теплыми, но придя на встречу 1 клиентка оказалась холодной совсем, то есть если разбираться в подтексте, скорее всего пожилая женщина не хочет переезжать к детям в Эссентуки и поэтому не особо хочет продавать свою квартиру.

Как же классно работает УТП! Первая фраза одной из продавцов была: "Я не заключаю договоров с агентствами, уже приходили такие как вы, приведете клиентов, буду благодарна". После УТП (оно у меня в таблице) согласилась ответить на вопросы из акта осмотра и слова за слово "А что у вас за договор? Давайте подпишем". Хотя я думала, что придется придти еще раз.

Подписание 2-х других договоров было простое. 1 - горячий, готов сотрудничать, двигаться по цене, на пятницу уже назначен просмотр с покупателем (на самом деле покупателей у меня на 1-комнатные квартиры скопилось много, не знаю как с ними работать, цен таких нет, сколько у них денег). 2- бывший риэлтор, сейчас предприниматель, видимо, из типа "бандитов", с легкостью подписывает, но мутный. Квартира очень хорошая, из элитки, но с ценой надо работать, я вот это не умею, надо снизить на 200 тыс просто кровь из носу! Еще 2 квартиры просмотрены, составлен акт просмотра, но без фото, надо ещё встречаться. Тут я лопухнулась, не назначила эти вот встречи, повод не придумала с ходу.

Чем отличается ПРОСТО консультация

От ПРОДАЮЩЕЙ консультации

ТЕМ, что ОНА ЗАКАНЧИВАЕТСЯ

ПРОДАЖЕЙ ДОГОВОРА



Способы которые **НЕЛЬЗЯ ИСПОЛЬЗОВАТЬ**

1. Приманку
2. Провокации
3. Давление
4. Уговоры
5. Манипуляции

Две самые большие претензии клиента к риелтору

- Я вам не доверяю
- Я могу справиться без вас

Низкий уровень доверия

это защитная реакция клиента



Что думают о риелторах в обществе

1
2
3
4
5
6

?

ЗАКОН ЦЕЛОСТНОСТИ

У НАС ВСЕХ ЕСТЬ ДВА ДИАЛОГА, ОДИН ВНУТРЕННИЙ, ДРУГОЙ
ВНЕШНИЙ

Целостность - когда думает, говорим и делаем одно и то же.

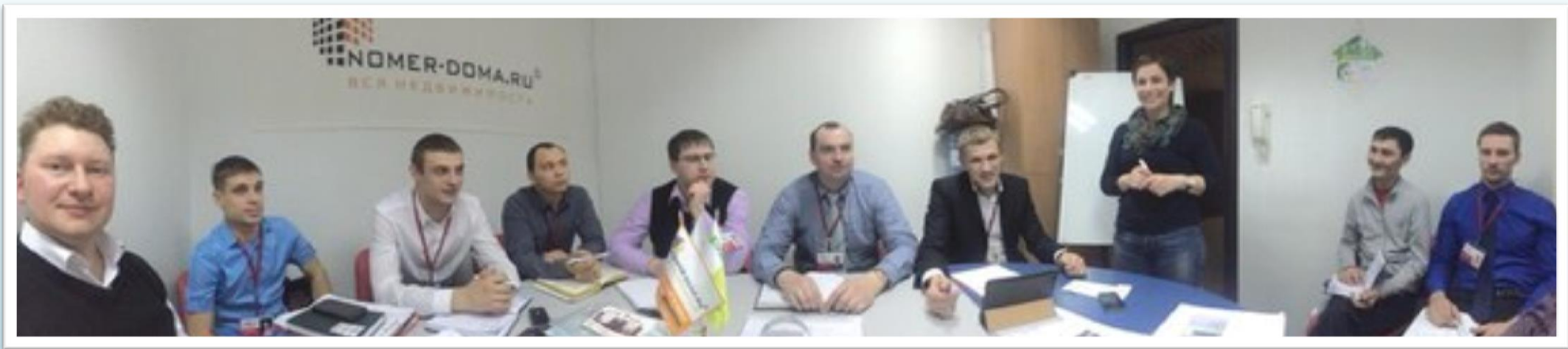
100% ответственность возникает при единстве замыслов и действий



1. Нацеленность на результат, а не на процесс
2. Однообразие подходов к клиенту
3. Тотальная неподготовленность к встрече
4. Отсутствие системы гарантирующей результат
5. Инструменты, линзы, техники

Проблемы которые лежат между начинающим агентом и успехом в переговорах





Коучинг АГЕНТОВ с НУЛЯ до РЕЗУЛЬТАТА

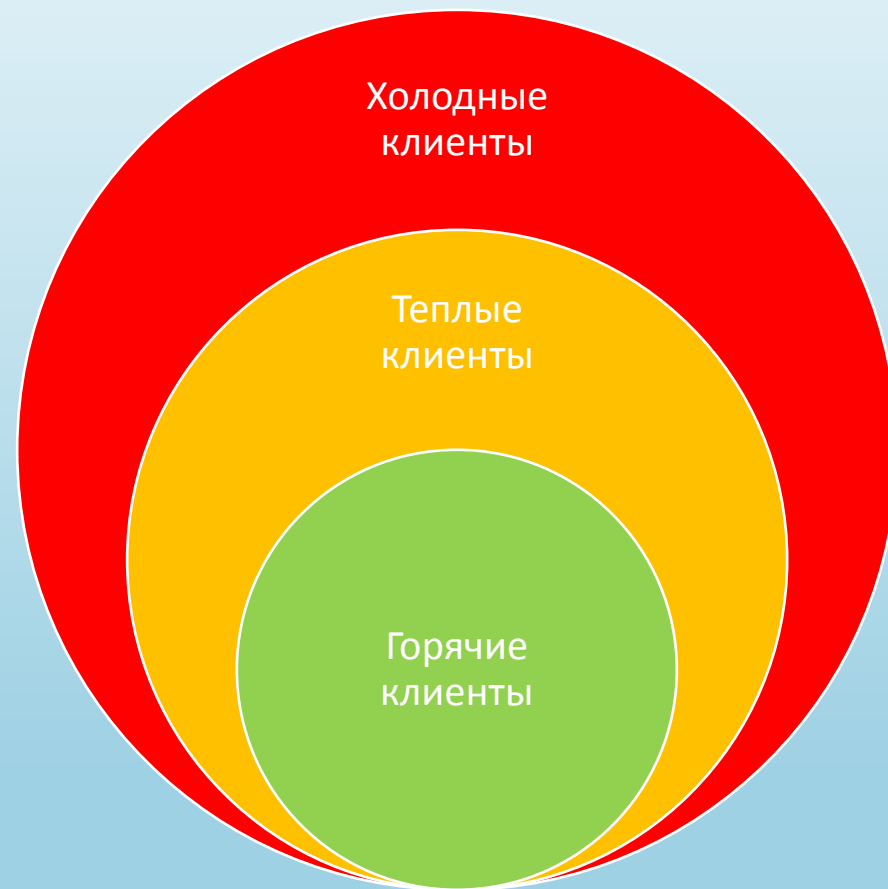
Рустам 21:14

Яна, добрый вечер ну я просто не могу этим не поделиться. Сегодня я показывал своим агентам как нужно правильно звонить на выявления степени готовности клиента к продаже и определению его Горячий, Теплый, Холодный. И вот продавец взял трубку я представился, сказал откуда я и спросил когда ему будет удобно показать свою квартиру. На что услышал, а что у Вас есть клиент? Смекнул тут же, ага Тепленький и.....

В ответ я дал ему краткое УТП и сказал о трафике клиентов и о том что я сертифицированный и дипломированный специалист с опытом работы более 8 лет. Услышал, оооо отлично мне это интересно. Я тут же предложил ему заключить со мною договор для того что бы я дал ему результат который выражается в клиенте что купит его квартиру. Выяснил почему он продает и он, не могу сдержать эмоции 😁😁😁😁. Сказал сможете приехать ко мне завтра в 15:00 для заключения договора? Конечно, мой клиент самый важный для меня!!!! А это был всего лишь показательный звонок. И вуаля. ДОГОВОР

Он дал тел. своего папы и сказал покажите ему свои

Мотивационная готовность клиента



Давайте подсчитаем Работа с холодным клиентом



Важно с первого звонка

Дифференцировать клиента по степени
МОТИВАЦИОННОЙ ГОТОВНОСТИ



Работа с «горячим клиентом»





Валентина Ефремова

Яна, хочу поделиться - договор, по которому сегодня прошла сделка- проводила встречи (их было 3 до подписания договора) и разговор на встречах, чётко используя знания, что Вы дали, и абсолютно не привязываясь к результату! из разряда - делай, что нужно и будь что будет. Сама не ожидала такого результата!
вчера в 20:24 [Комментировать](#)



5 УРОВНЕЙ ЛИДЕРСТВА



Самый высший уровень лидерства, когда агент работает в кайф. Когда это его миссия.

Стандарты

- Какие есть и какие надо сделать

Отношения

- что не учитываете

Продуктивность

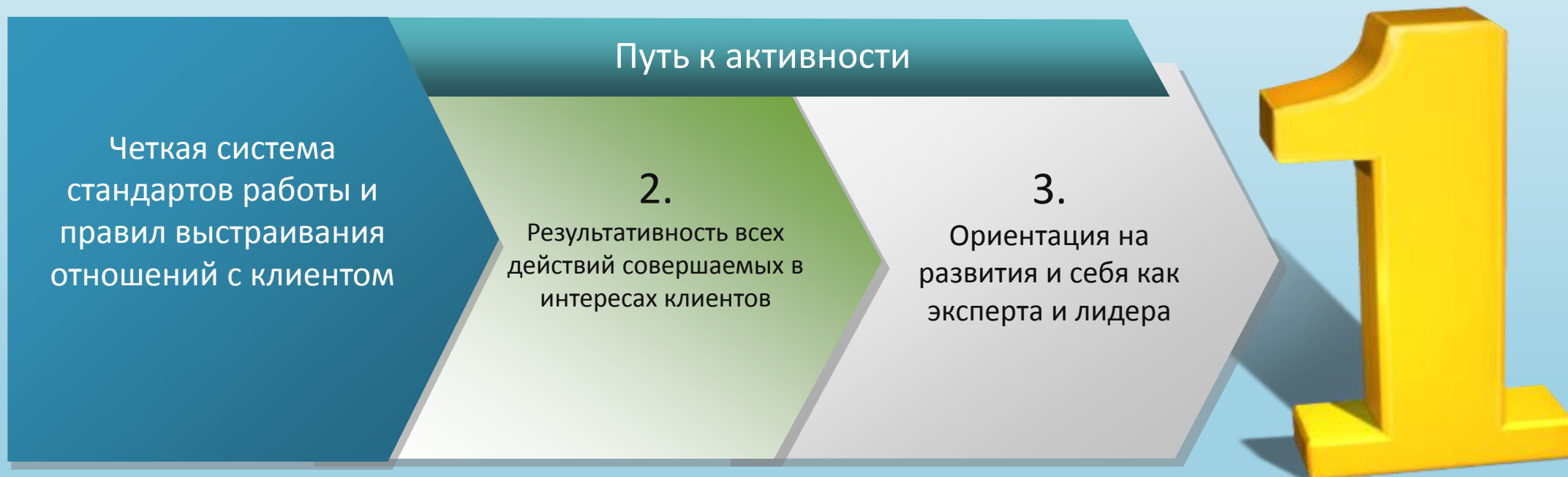
- где поднять

Развитие

- на чем сделать акцент

Путь к активности

Нельзя стать опытным, не пройдя путь новичка. Любая дорога начинается с первого шага.



Выстраивание отношений с клиентом

Практика и культура отношений с клиентом, это поддержание тех правил, которые уже существуют в агентстве

Постоянное общение и держание клиента в курсе событий



ОТЧЕТЫ

ЗВОНКИ

Отмечание побед, праздников и любых значимых событий



САРАФАННОЕ РАДИО

МАРКЕТИНГ

Максимально улыбчивая, доброжелательная атмосфера



СТАНДАРТ

АТМОСФЕРА

Выстраивание партнерских связей с максимумом клиентов



КЛИЕНТ ФАНАТ КОМПАНИИ

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ

ОРИЕНТАЦИЯ НА ПРОДУКТИВНОСТЬ

Постоянный поиск наилучшего решения в сложившейся ситуации и для себя, и для клиента

Максимум
вариантов

Максимум
анализа

Узкий круг выбора
для клиента

УСПЕХ

Ориентация на развитие

Культура обучения в компании

Развитие компетенций

- Экспертные агентские знания
- Знания рынка
- Компетенция переговорных навыков
- Компетенция современных способов

Личностное развитие

- Лидерство
- Широта мировоззрения
- Эмоциональный интеллект
- Нетворкинг

Развитие

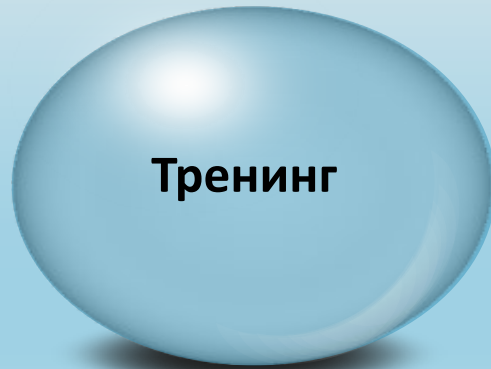
Культура ориентации на высококлассный сервис и обслуживание

Самые мощные мотиваторы

ОБХОДЯТСЯ БЕСПЛАТНО ДЛЯ КОМПАНИИ

ФАНАТИЗМ

- ПРОФЕССИИ
- КОМПАНИИ
- ДОСТАТКУ
- УСПЕХУ



ВИДЕНИЕ

- СЕБЯ В БИЗНЕСЕ
- РОСТА АГЕНТСТВА
- ПЕРСПЕКТИВ
- ОБЩЕЙ ЦЕЛИ



МИССИЯ

- ЛИЧНАЯ
- КОМПАНИИ
- БИЗНЕСА
- РУКОВОДСТВА



Яна Гусева

8-919-330-919-8

СПАСИБО!

