

 **ЦИАН**



# РИЭЛТОРЫ И ПОРТАЛЫ НЕДВИЖИМОСТИ: НАСТОЯЩЕЕ И БУДУЩЕЕ

МИХАИЛ ПОСРЕДНИКОВ



# СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПОЧЕМУ МЫ ВЕРИМ  
В РИЭЛТОРОВ**
- 2. ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ  
НЕИЗБЕЖНА**
- 3. МЕНЯЙСЯ ИЛИ УМРИ**

1

# ПОЧЕМУ МЫ ВЕРИМ В РИЭЛТОРОВ

# СУТЬ РИЭЛТОРСКОЙ УСЛУГИ ОСТАЕТСЯ НЕИЗМЕННОЙ

- **СТРАХ ПОТЕРИ**  
Самая большая сделка в жизни
- **БАРЬЕРЫ ЗНАНИЙ**  
Сделка по недвижимости требует знания процессов и нюансов
- **ЦЕПОЧКИ - НАШЕ ВСЕ**  
Доля альтернативных сделок не снижается
- **САНИТАРЫ ЛЕСА**  
Сделки для «сложных» (возраст, статус, здоровье и т.д.) продавцов
- **НЕ ПРОДАВЦЫ**  
Не все хотят и готовы вести переговоры, показы и торговаться о цене



# ЭКОСИСТЕМА РЫНКА НЕДВИЖИМОСТИ



# ДВУСТОРОННИЙ МАРКЕТПЛЕЙС



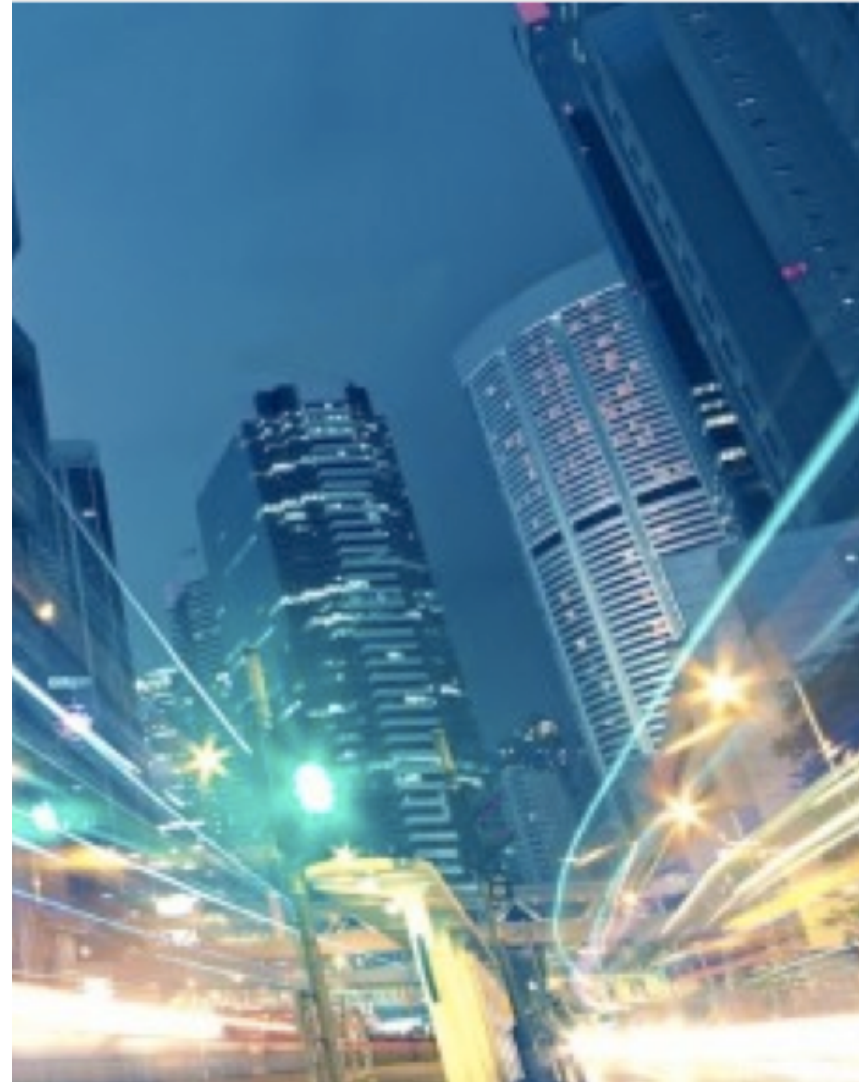
2

## ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ НЕИЗБЕЖНА

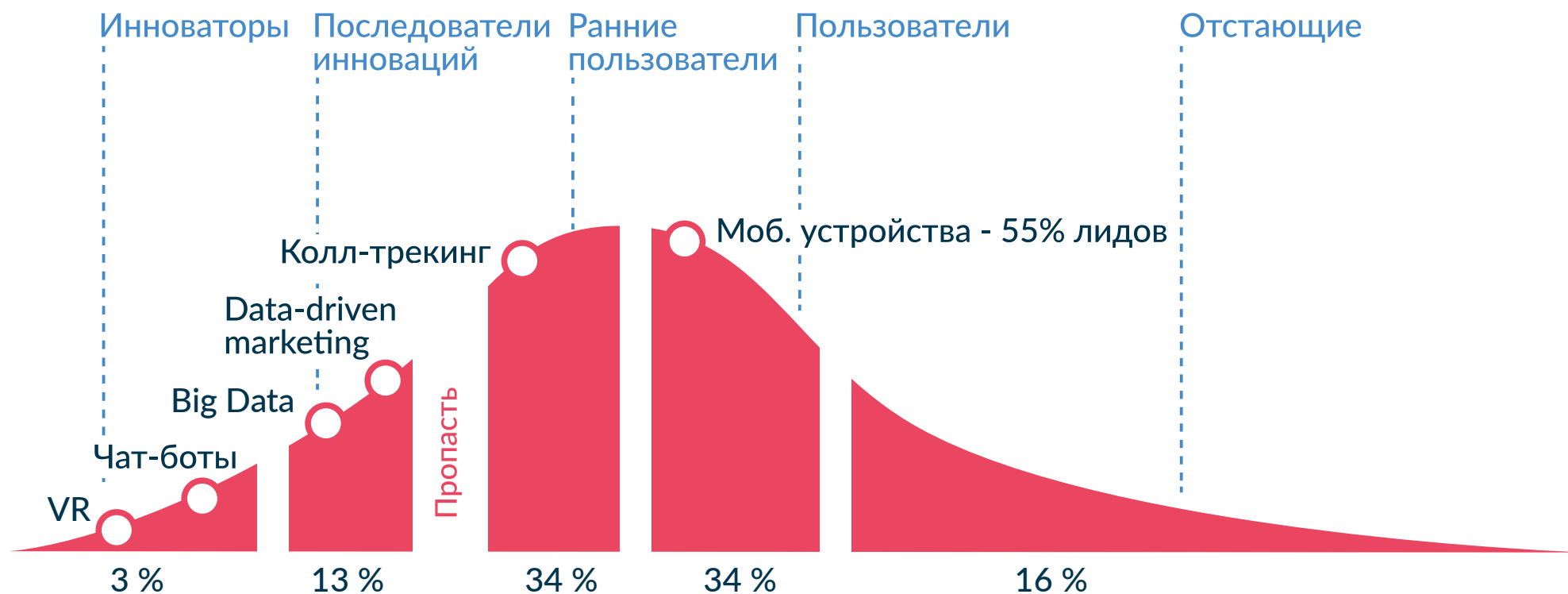


# МНОГИЕ ПРОЦЕССЫ СТАНУТ ПРОЩЕ И БЫСТРЕЕ

- **РЕГИСТРАЦИЯ И ЗАПРОСЫ ДОКУМЕНТОВ**  
(Росреестр, справки и т.д.)
- **ПЛАТЕЖИ**  
(авансы онлайн, схемы переводов и т.д.)
- **ОЦЕНКА И ПРОВЕРКА ОБЪЕКТОВ**
- **КАНАЛЫ ОБЩЕНИЯ**  
с покупателем
- **УДАЛЕННЫЙ ПРОСМОТР ОБЪЕКТОВ** (VR, AR и т.д.)
- **БРОНИРОВАНИЕ И ОБМЕН ДОКУМЕНТАМИ**



# ТЕКУЩИЙ СТАТУС ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ. ВЗГЛЯД ЦИАН

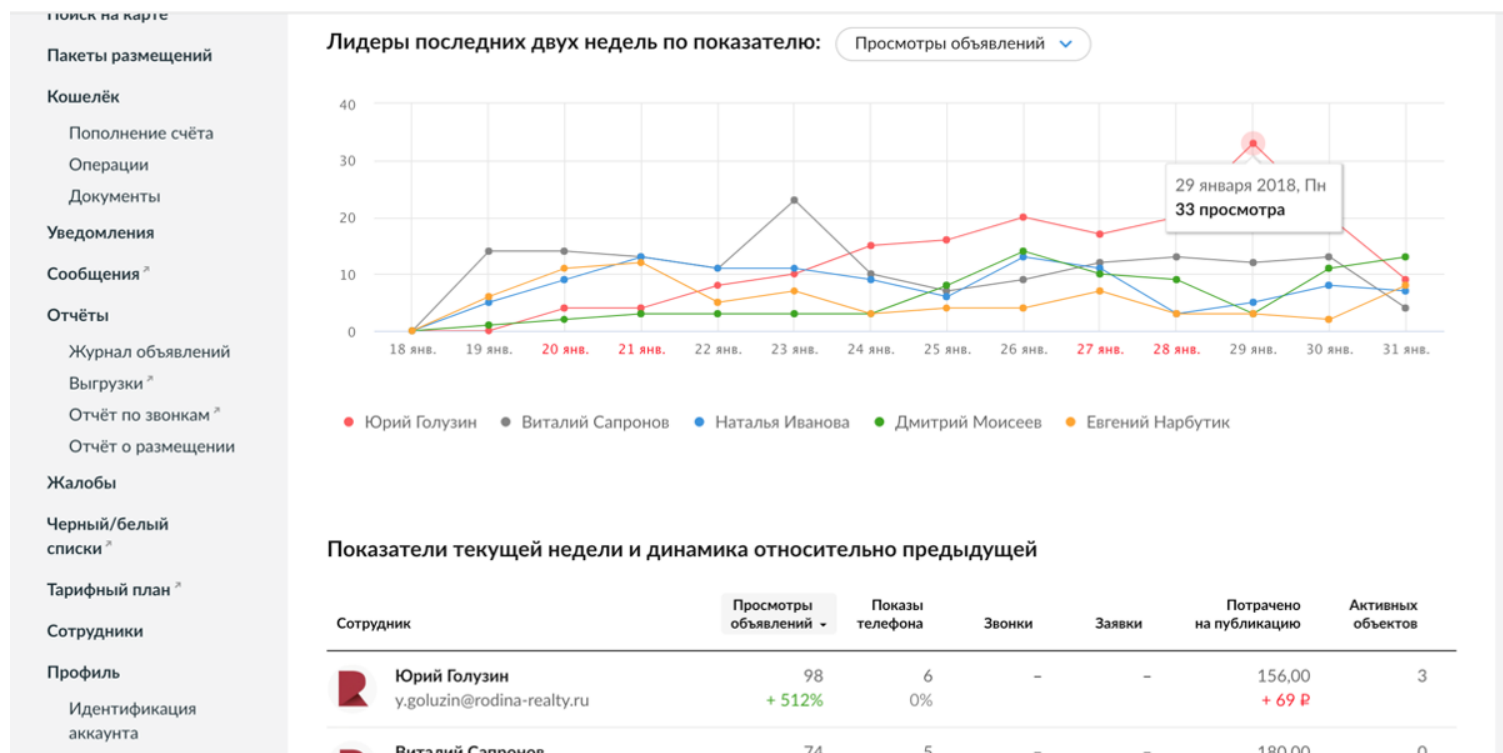


3

## ЧТО ДЕЛАТЬ АГЕНТСТВАМ НЕДВИЖИМОСТИ. МЕНЯЙСЯ ИЛИ УМРИ

# АВТОМАТИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЧНОСТЬ:

- Технологическая платформа (CRM): управление объектами, клиентами, лидами, агентами, каналами коммуникаций, процессами и сделками
- Четко описанные бизнес-процессы
- Контроль (GPS) и обучение агентов (видео курсы / онлайн тесты)
- Интеграция с другими системами (порталы, банки и др.)



# ФОКУС НА ИМИДЖЕ И КАЧЕСТВЕ КОММУНИКАЦИЙ

- Построение брэнда и позиционирование
- Контроль качества своих услуг
- Качественное взаимодействие во всех каналах (звонки, чаты, мессенджеры и т.д.)
- Работа с отзывами и повышение рейтингов

The screenshot shows a chat interface on the CIAN website. At the top, the CIAN logo is on the left, and navigation links for 'Аренда', 'Продажа', 'Новостройки', 'Коммерческая', 'Посуточно', and 'ПИК' are in the center. On the right, there are icons for a person (1), a heart (243), a speech bubble (18), and a '+ Добавить объявление' button.

The chat window is titled 'Сообщения (1)' and shows a conversation with a user ID of 14166598. The user's profile shows a 4-room apartment (178 m²) in the Soкол district, 5 minutes from the center, priced at 280,000 RUB/month. The user's message reads: 'Заинтересовало ваше предложение, просьба прислать дополнительную информацию.' (16:16).

The agent's response reads: 'Добрый день! Спасибо за интерес к Квартире, как с вами можно связаться для предоставления информации' (16:41).

Below this, another user message is visible: 'Здравствуй! Я представляю директора компании сопу. Он здесь будет жить 3 или 4 года с семьей. Когда мы можем посмотреть квартиру? Мой номер телефона 7 966 336 38 52'.

The chat interface includes a text input field at the bottom with the placeholder 'Напишите сообщение' and an 'Отправить' button.

# РАЗВИТИЕ МАРКЕТИНГА И АНАЛИТИКИ:

- Подача объектов
- Продвижение объектов
- Аналитика по объектам
- Аналитика по порталам
- Анализ конверсии в сделку

01.02.2018		07.02.2018		Обновить		PDF	
Дата	Входящий	Звонок		Статус	Разговор		
		Подменный	Исходящий				
07.02.18 16:02:51	+7 (919) 806-26-58	+7 (846) 233-72-15	+7 (917) 018-65-66	Успешный	0:35	▶	
07.02.18 16:02:00	+7 (919) 806-26-27	+7 (846) 233-72-69	+7 (917) 018-65-93	Успешный	1:8	▶	
07.02.18 15:38:20	+7 (987) 445-66-98	+7 (846) 233-72-74	+7 (917) 018-65-25	Успешный	0:50	▶	
07.02.18 15:37:58	+7 (987) 445-66-05	+7 (846) 233-72-71	+7 (917) 018-65-32	Успешный	0:4	▶	
07.02.18 15:34:15	+7 (937) 175-75-42	+7 (846) 233-71-18	+7 (917) 112-18-47	Успешный	3:52	▶	

- ✓ - любой статус -
- Успешный
- Занято
- Без ответа
- Неизвестно
- Сбросили
- Тех. ошибка
- Выключен

# МЕНЯТЬ БИЗНЕС МОДЕЛЬ:

- Больше прибыли при меньшей цене и большем количестве сделок
- Снижение накладных расходов: офисы, сотрудники, автоматизация процессов
- Вместо одной услуги – «кафетерий»: чем больше работы собственник делает сам и берет риска на себя, тем меньше он платит
- И наоборот:) [#purplebricks](#)



# МОДЕЛЬ PURPLE BRICKS: ОНЛАЙН-АГЕНТСТВО

## ВЫРУЧКА: БОЛЬШЕ СДЕЛОК ПО МЕНЬШЕЙ ЦЕНЕ:

- Фокус на продавце
- Фиксированные цены за наборы услуг
- Совокупно услуги сильно дешевле (в 3 раза):
- Количество продаж на 1 агента больше (в 3 раза)
- Мощный маркетинг

## ЗАТРАТЫ: МЕНЬШЕ ЗА СЧЕТ:




- Сильная технологическая платформа
- Агенты: «локальные эксперты по недвижимости» - консультанты продавца, не в штате, работают из дома
- Четко прописанные бизнес-процессы по сделке
- Нет локальных офисов



# НЕ МЕНЯТЬСЯ - КОММЕРЧЕСКОЕ ХАРАКИРИ



# 20.04.2018

ВРЕМЯ	МЕСТО	СЕКЦИЯ/ТЕМА	ДОКЛАДЧИК
10:00 - 12:30	Олимпийский университет (7.2)	<b>Практический семинар</b> «Современные технологии продажи новостроек»/ Покупатель новостройки глазами сервиса с аудиторией в несколько миллионов	<b>Васильев Михаил</b> , директор по продукту ЦИАН ГРУПП 
13:00 - 15:00	Зал «Самшит»	<b>Панельная дискуссия</b> «Рекрутинг и обучение агентов-новичков: проблемы и методы»/ Увеличение эффективности Агентств Недвижимости при работе с профильными интернет-ресурсами	<b>Лушкова Ольга</b> , менеджер по обучению продукту ЦИАН ГРУПП 
16:00 - 18:30	Зал «Платан»	<b>Итоговая панельная дискуссия</b> «Клиент будущего: перспективы от застройщиков, банкиров и риэлторов»	<b>Мельников Максим</b> , генеральный директор компании «ЦИАН ГРУПП» 



# МИХАИЛ ПОСРЕДНИКОВ

КОММЕРЧЕСКИЙ ДИРЕКТОР  
ЦИАН

[MIPOSREDNIKOV@CIAN.RU](mailto:MIPOSREDNIKOV@CIAN.RU)

