

Сарафанное радио 2.0, или как запустить систему рекомендательного маркетинга

Абдулова Полина
директор ГК «Визит»

Магазин недвижимости

- > **10 000** объектов,
- > **300** сделок ежемесячно

Учебный центр

- 2 штатных тренера,
- собственные учебные программы и тренинги

Оценочная компания

- аккредитация во всех крупнейших банках,
- > **250** отчетов в месяц,
- аналитика рынка недвижимости

Служба кадастровых инженеров

- Все виды кадастровых работ

Юридическая фирма

- банкротство физических лиц,
- абонентское обслуживание организаций,
- Снижение кадастровой стоимости и пр.

Система бронирования новостроек ВсеМетры.рф

- Супермаркет новостроек для всех агентов и АН Самары

В чем фокус вашего бизнеса?

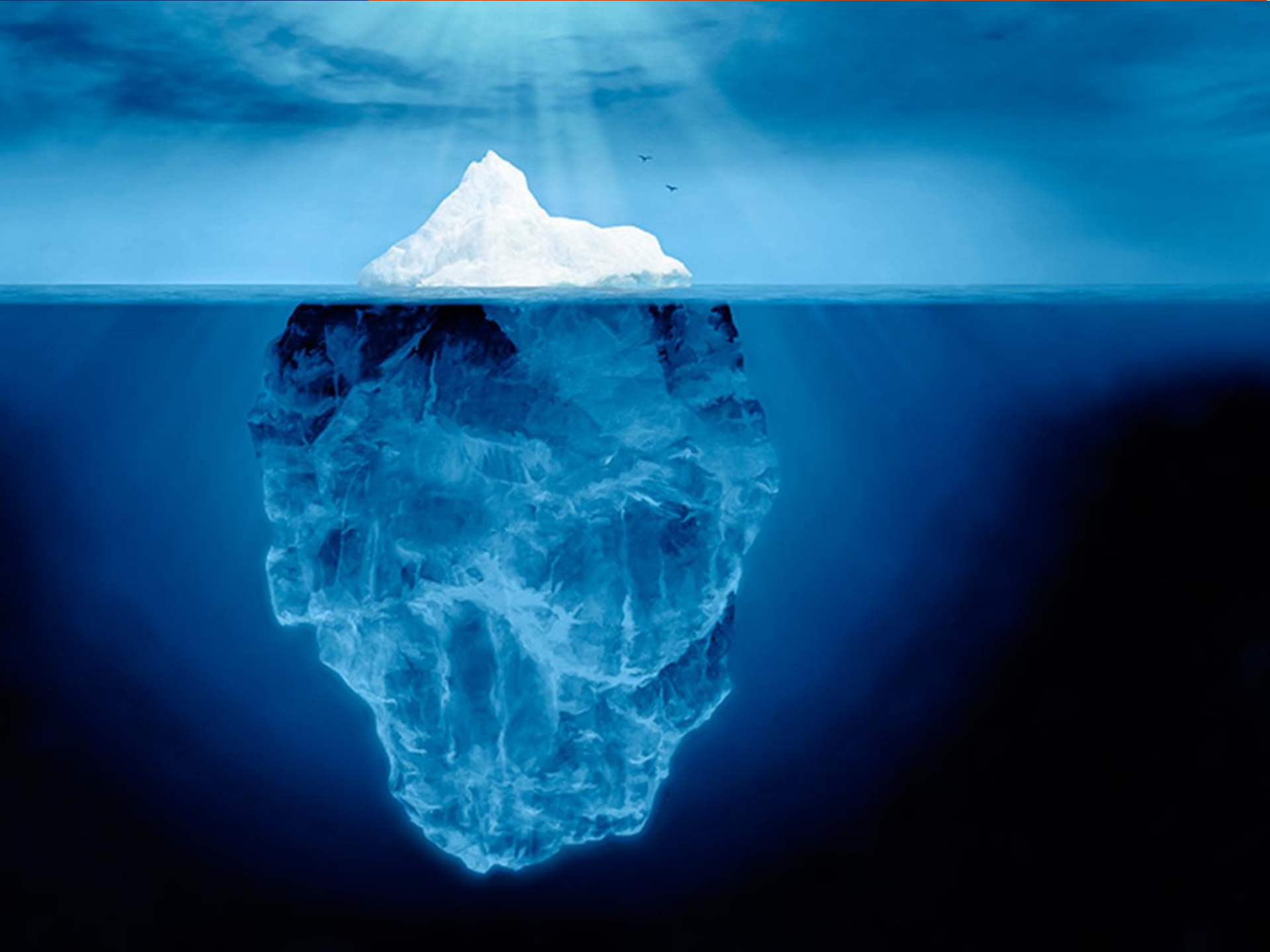
**Заработать МАХ
со всех
ВОЗМОЖНЫХ
клиентов за 1
квартал.**

vs.

**Заработать
МАХ с 1
клиента за все
кварталы.**

Часть 1. Как делать.

Часть 2. Что делать.







Принцип 1: вовлечь всех.

Сделать положительный отзыв клиента главной ценностью компании и целью работы каждого агента. На всех этапах работы и для каждого.

- Начинать с обучения стажеров и агентов.
- Продолжать мотивацией агентов и РОПов на всех этапах работы.
- Сделать отзыв не просто красивым словом, а реальным результатом работы каждого.



Принцип 2: научить.

1. Обучаем стажеров в Школе риэлтора:
 - *как и по какой форме брать отзыв,*
 - *когда его спрашивать,*
 - *как и где размещать.*
2. Проводим мастер-классы опытных агентов, которые имеют большой поток клиентов по рекомендации.
3. Вовлекаем РОПов в обучение.

Часть 1. Как делать.



Принцип 3: Сделать процесс получения отзыва по стандартам компании простым, понятным и удобным для агента и клиента.

- Приготовить фирменные бланки отзывов.
- Приготовить структуру отзыва – вопросы для клиента.
- Бланки должны быть всегда в папке агента и у офис-менеджера.
- Сделать удобным процесс размещения отзыва: агенту понятно, куда его передать.

Принцип 4: Мотивировать.



Агенты:

Отсутствие негативных отзывов и жалоб клиентов – обязательное условие аттестации повышения/сохранения процента.

- за письменный отзыв на бланке – 200 рублей,
- за отзыв в интернете – 300 рублей,
- за видеоотзыв – 500 рублей.

РОПы:

10% ежемесячной премии за качество обслуживания и удовлетворенность клиентов (от 2 500 до 5 000 рублей).

Принцип 5: Контролировать.



→ Создаем постоянно действующую службу контроля качества.

Офис-менеджер ➤ диспетчер ➤ колл-центр.

Принцип 6: Еще раз мотивировать.



Ежеквартальное звание «Мастер качества»:

- размещаем на сайте,
- в рейтингах,
- на досках в офисе,
- в корпоративных чатах,
- награждаем на квартальном годовом собрании компании.

Принцип 7: Постоянно транслировать.



- ✓ Транслируем отзывы во вне и внутри компании,
- ✓ Отдел маркетинга хорошо, а 200 сотрудников – лучше,
- ✓ Пусть о нас говорят сами клиенты.

Часть 2. Что делать.

10 практических инструментов
с нулевым бюджетом, которые
гарантированно работают.

1. Письменный отзыв клиента.

Важно:



Отзыв должен быть написан КЛИЕНТОМ, ПОДПИСАН клиентом (можно без фамилии)

Отзыв должен быть положительным, описывать конкретную ситуацию (чем мы помогли клиенту), и обязательно упоминать РИЭЛТОРА, который работал с клиентом.

При несоблюдении данных правил отзыв будет восприниматься клиентами как недостоверный и написанный представителями нашей компании.

Не допускается размещение нескольких отзывов самим сотрудником (с одного аккаунта, с одного компьютера, из одного офиса компании). Это важно!!! Даже отзывы, размещенные с разных аккаунтов, но с одного компьютера или из одного офиса, распознаются сайтами по единому IP адресу. Такие отзывы блокируются сайтами!!!

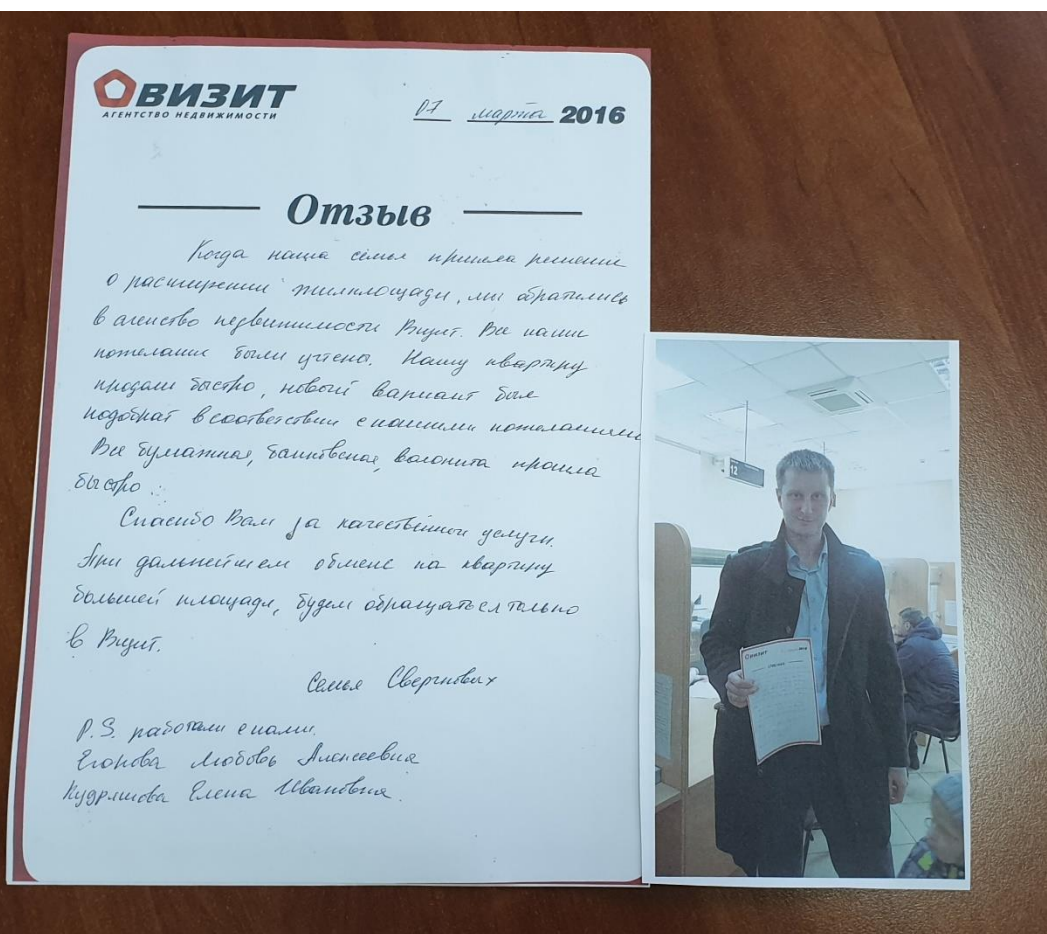
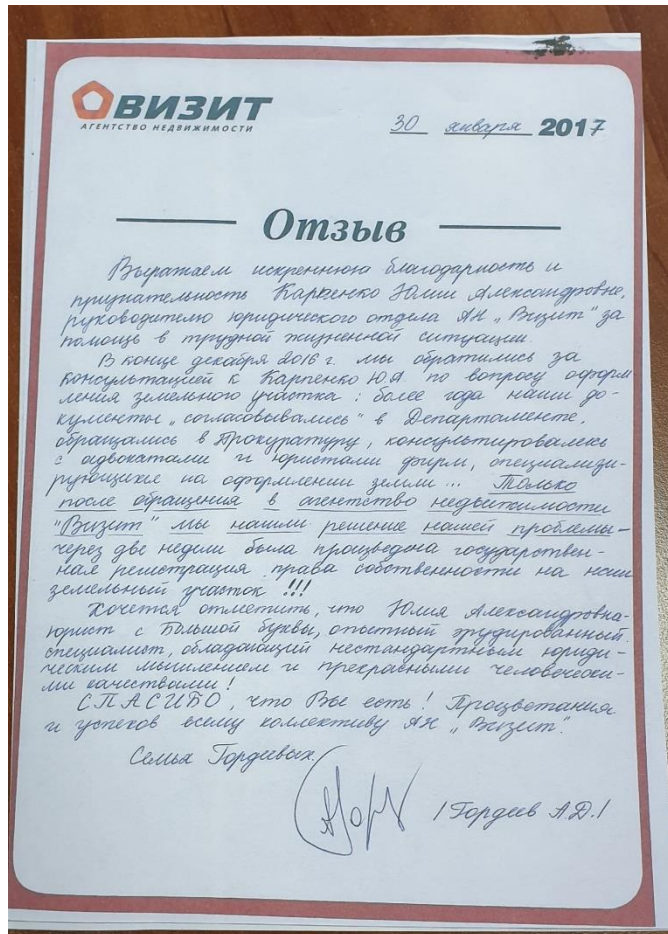
1. Письменный отзыв клиента.

Структура отзыва



Независимо от формы отзыва (видео, на бланке, в социальных сетях или сайтах отзывов) нужно попросить клиента прокомментировать следующие:

- Имя компании,
- Имя сотрудника,
- Какой услугой воспользовался,
- С какой проблемой столкнулся (причина обращения),
- Как мы помогли решить проблему (полезность),
- Рекомендация обращаться в компанию и к специалисту.



ВИЗИТ

Сотрудник компании: *Вовкина Л.В.*

Клиент Ф.И.О.: *Раздолова С.А.*

Какую услугу вы получали: *прописка квартира*

Дата получения услуги: *04.02.2019*

Ваша оценка: *суперотлично!*

Ваш отзыв: *Очень благодарна за отлично проведенную работу Вовкиной Л.В. Не ожидала, что прописку квартиры можно провести так быстро. Было того что Людмила Васильевна оперативно нам помогла покупателю на мою квартиру, но и сделала так же оперативно вселить моих жильцов, т.е. наша первоначальная вариация и на их размещение. Познанию Бальмина Спасибо, очень очень рада выразить свою благодарность за оперативность и качество!*

Люд- Раздолова С.А.

ВИЗИТ

Сотрудник компании: *Шурих Елена Павловна*

Клиент Ф.И.О.: *Тютюшкова Виктория Валентиновна*

Какую услугу вы получили: *покупка квартиры*

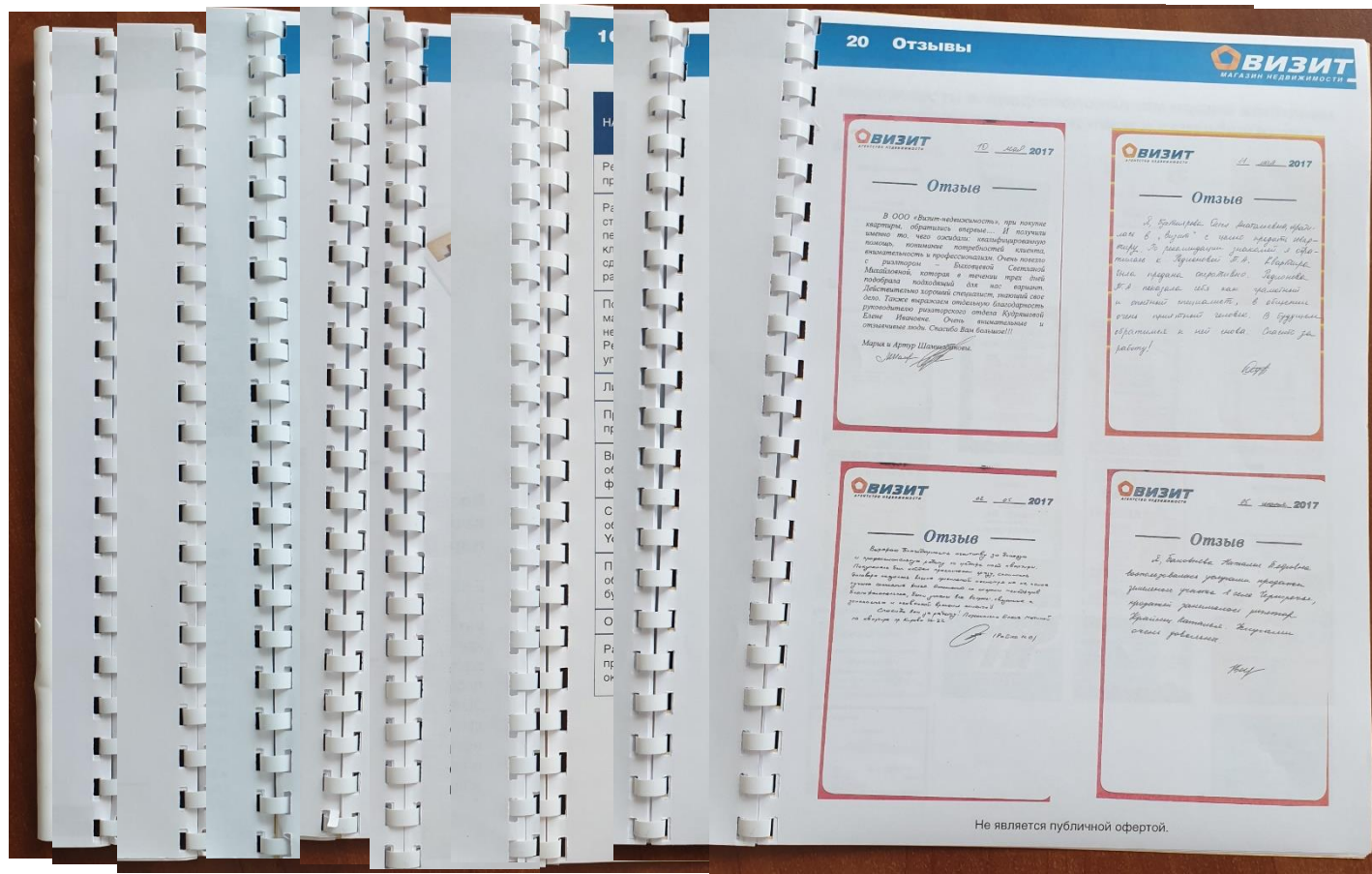
Дата получения услуги: *31.03.2019*

Ваша оценка: *самая высокая*

Ваш отзыв: *Благодарю Вашего сотрудника Шурих Елену Павловну за хорошо проведенную работу. Очень много было не понятного для меня в покупке квартиры, были сомнения, но Елена Павловна очень понятно объяснила и сомнения пропали. Благодарю Вас за таких внимательных, терпеливых, отзывчивых сотрудников. Ведь с нами очень тяжело, но они с легкостью с этим справляются.*

✓ Размещение отзыва в электронной папке агента и на сайте компании в 1 клик.

Скоро!!!



- В2С – на фирменном бланке нашей компании,
- В2В – на фирменном бланке компании-клиента.

У юридического лица берем логотип для размещения на сайте и письменное согласие на размещение логотипа.



Иск № 553 от 01.03.16



Рекомендательное пис

Рекомендатель

ООО «Визит-риэлт» оказывало проведение оценки объектов недвижимости. За время сотрудничества ООО «Визит-риэлт» профессионализм. Отчеты об оценке составлены качественно и оперативно. Этой работой АО «Металлист-Самара» рекомендует эту компанию как профессионального и надежного партнера, пр

Генеральный директор
АО «Металлист-Самара»



ЗАО «ЖКУ»
Исходный № 314
«16» 11 2016

ЗЯКРЬЛИТО
ЖКУ
КАРЬЕВ

Юр. адрес: 44304
Почт. адрес: 445350,
тел. факс: (84862)7-
ИНН 6345001
к/с
р/с № 40702810019000
(ОА

Настоящим письмом подтверждаем, что ООО «Визит-риэлт» сотрудничало с ООО «Визит-риэлт» при проведении оценки объектов недвижимости. Высокая квалификация и компетентность сотрудников ООО «Визит-риэлт» позволили решить поставленные задачи с минимальными затратами и в кратчайшие сроки. Мы рекомендуем ООО «Визит-риэлт» для привлечения клиентов и оказания услуг по оценке объектов недвижимости.

Высокая квалификация и компетентность сотрудников ООО «Визит-риэлт» позволили решить поставленные задачи с минимальными затратами и в кратчайшие сроки. Мы рекомендуем ООО «Визит-риэлт» для привлечения клиентов и оказания услуг по оценке объектов недвижимости.

В связи с вышеизложенным ЗАО «ЖКУ» рекомендует ООО «Визит-риэлт» для привлечения клиентов и оказания услуг по оценке объектов недвижимости.

Генеральный директор ЗАО «ЖКУ»



Заводское шоссе, 53, г.о. Самара, 443052, Российская Федерация
тел.: (846) 931-18-55, факс: (846) 992-61-75
www.gidroavtomatika.ru mail@gidroavtomatika.ru
ОКПО 07502710 ОГРН 1026301707761 ИНН 6319037140/КПП 631901001
Р/с 40702810954400004731 Поволжский банк ПАО «СБЕРБАНК» г. Самара, БИК 043601607
К/с 30101810200000000607

26.02.2016г.

Рекомендательное письмо

ООО «Визит-риэлт» является нашим постоянным партнером в области оценки объектов недвижимости. За время длительного сотрудничества эта компания смогла неоднократно подтвердить свою высокую профессиональность и компетентность. Отчеты об оценке рыночной стоимости имущества выполняются сотрудниками ООО «Визит-риэлт» качественно и оперативно.

ООО «Гидроавтоматика» удовлетворено деятельностью ООО «Визит-риэлт» и рекомендует эту компанию как профессионального и надежного партнера.

Генеральный директор А.Н. Воронков



2. Видеоотзывы.



B2C:

- Достаточно телефона и штатива,
- Длина – строго до 59 секунд, 30 секунд – идеально,
- Наилучший эффект – stories в Instagram.



B2B:

- Видео профессионального качества,
- Длина – строго до 59 секунд,
- Снимаем на фоне бренда (вывески) компании,
- Включаем продвижение в соц.сетях – Instagram, Fb.

2. Видеоотзывы.



Важно! Подписываем
письменное согласие на
использование
изображения клиента.

СОГЛАСИЕ
на обнародование и
использование изображения гражданина

г. Самара, обл. «__» _____ 20__ г.

Я, _____

(Ф.И.О., паспортные данные)

_____ года рождения, именуемая (-ый) далее «Гражданин», настоящим документом даю согласие

Обществу с ограниченной ответственностью «Агентство недвижимости «ВИЗИТ», юридический адрес: 443527, Самарская область, Волжский район, с. Спиридоновка, ул. Рабочая, д. 5, ОГРН 1146330003599, ИНН/КПП 6330063306/633001001, именуемому далее "Правообладатель", на обнародование и использование моих изображений (в том числе фотографий и видеозаписей, в которых я изображен (а)), связанных с моими отзывами о деятельности Правообладателя, без выплаты мне вознаграждения.

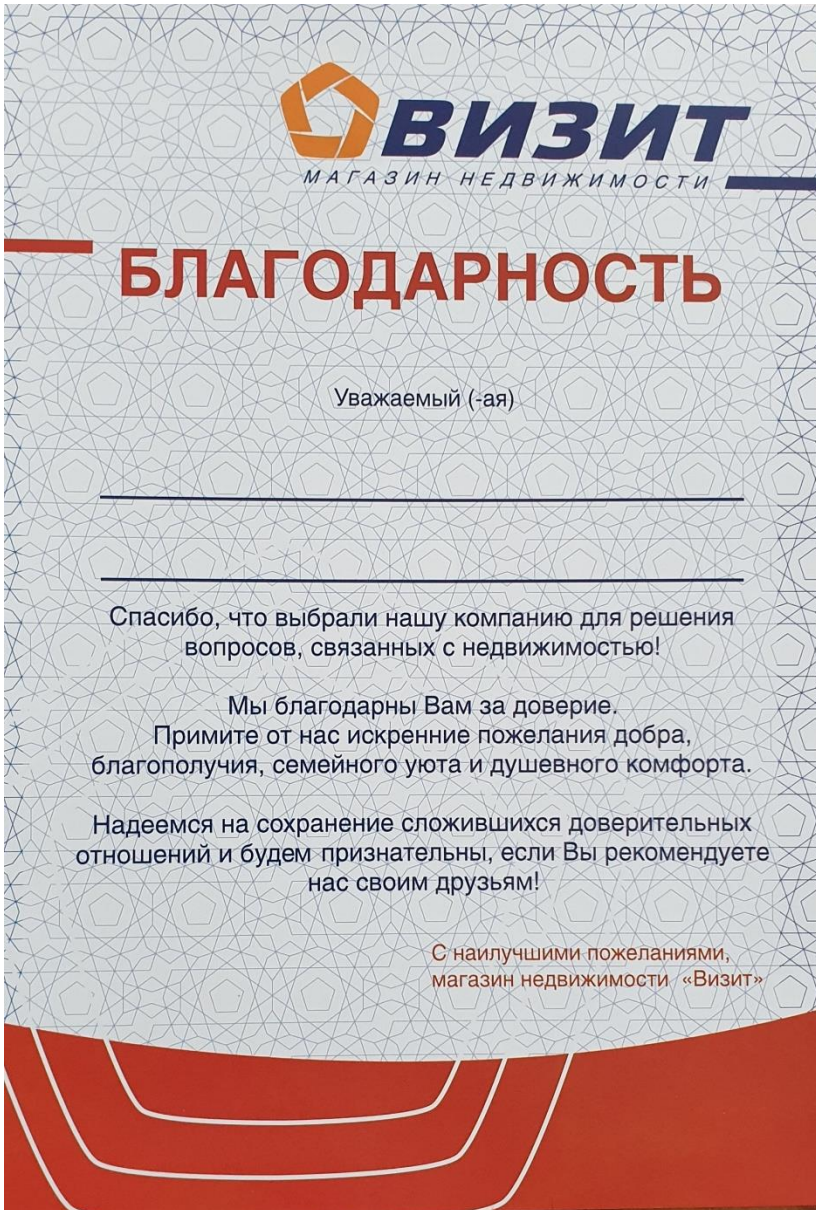
Изображения Гражданина могут быть использованы в печатных изданиях, в интернете бессрочно на территории Российской Федерации.

Правообладатель имеет право обнародовать и в дальнейшем использовать изображения полностью или фрагментарно: воспроизводить, осуществлять публичный показ, импортировать оригиналы или экземпляры изображений в целях распространения, перерабатывать, доводить до всеобщего сведения.

Правообладатель обязуется не использовать изображение Гражданина способами, порочащими его(е) честь, достоинство и деловую репутацию.

Правообладатель _____ Гражданин _____

3. Письменная благодарность клиенту.



ВИЗИТ
МАГАЗИН НЕДВИЖИМОСТИ

БЛАГОДАРНОСТЬ

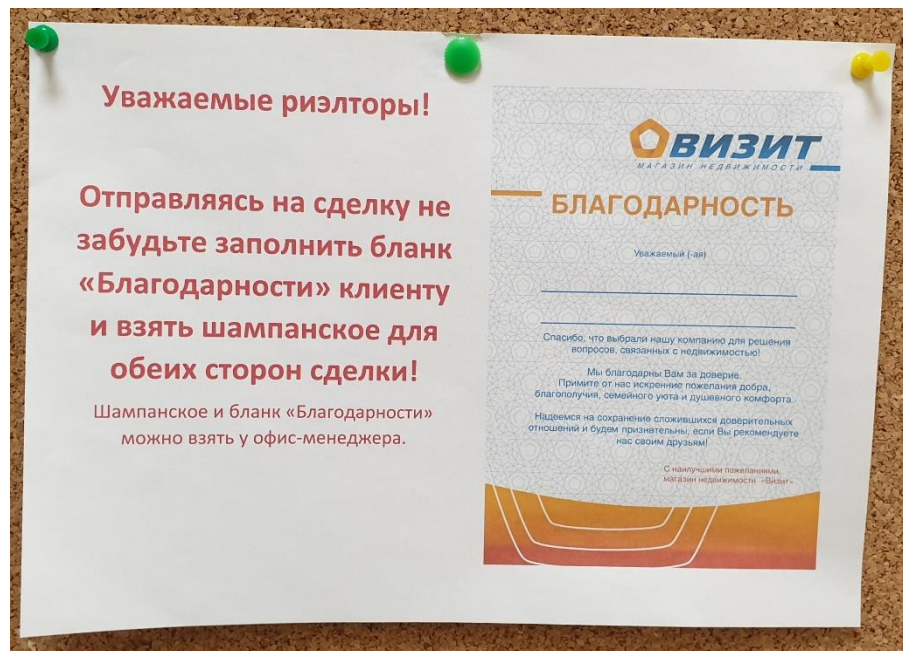
Уважаемый (-ая)

Спасибо, что выбрали нашу компанию для решения вопросов, связанных с недвижимостью!

Мы благодарны Вам за доверие.
Примите от нас искренние пожелания добра, благополучия, семейного уюта и душевного комфорта.

Надеемся на сохранение сложившихся доверительных отношений и будем признательны, если Вы рекомендуете нас своим друзьям!

С наилучшими пожеланиями,
магазин недвижимости «Визит»



4. Размещение клиентом отзыва на своей странице в социальных сетях.



Ирина Цой

4 апр в 21:04

Столкнулись с мужем недавно с такой проблемой: никак не могли продать квартиру, оставшуюся от родственников, но нам не нужную. Обращались к друзьям, искали помощи, но никак не получалось. Но! Обратились в агенство недвижимости «Визит» — результат мгновенный! Нам помогала Лебедева Елена, приятная девушка, которая со всей ответственностью подошла к делу. Быстро и без особых проблем продали квартиру — качество обслуживания на высоте!



7



1



1



238



Ирина



66



16



Ирина Цой

4 апр 2019 в 21:04

Столкнулись с мужем недавно с такой проблемой: никак не могли продать квартиру, оставшуюся от родственников, но нам не нужную. Обращались к друзьям, искали помощи, но никак не получалось. Но! Обратились в агенство недвижимости «Визит» — результат мгновенный! Нам помогала Лебедева Елена, приятная девушка, которая со всей ответственностью подошла к делу. Быстро и без особых проблем продали квартиру — качество обслуживания на высоте!



Понравилось Вам, Оксане, Лене и ещё 5 людям



8



1



239



Группа компаний "Визит" Самара

Ирина, благодарим за отзыв и высокую оценку работы нашего специалиста 😊
Обращайтесь, всегда рады помочь)

вчера в 11:36

Нравится · Ответить

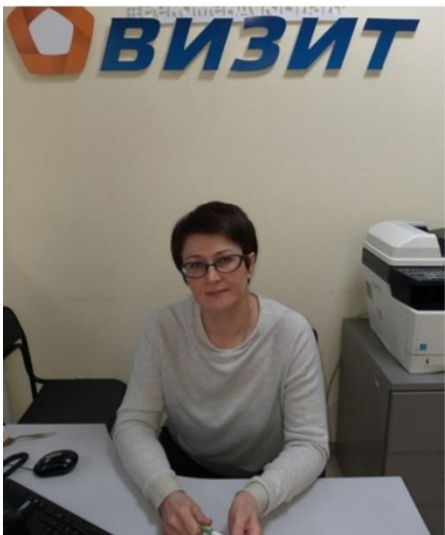
4. Размещение клиентом отзыва на своей странице в социальных сетях.



Ольга Чекрыгина

13 мар в 22:57

🌟🌟🌟Моя мечта сбылась!!! И очень хочу выразить слова благодарности за помощь и поддержку в важном для меня деле как приобретении собственного жилья!!! Среди множества риэлторских услуг выбрала агентство Визит, что находится по адресу г. [Показать полностью...](#)



37

2

12

896

← Группа

66

16



Группа компаний "Визит" Самара

15 мар в 13:48

Благодарим за отзыв 😊
Специалист: Быховцева Светлана

Обращайтесь в [Магазин недвижимости Визит!](#)
Доверяйте профессионалам!

#визит #гквизит #отзывы #отзывклиента
#нашиклиенты #нашаработа #недвижимость
#самара #благодарность #покупкаквартиры
#купляпродажа



Ольга Чекрыгина

13 мар в 22:57

🌟🌟🌟Моя мечта сбылась!!! И очень хочу выразить слова благодарности за помощь и поддержку в важном для меня деле как приобретении собственного жилья!!! Среди множества риэлторских услуг выбрала агентство Визит, что находится по адресу г. САМАРА ул. Победы д93. По моим запросам, к работе со мной приступила риэлтор Быховцева Светлана. Это удивительный, добрейший человек, профессионал с большой буквы, мастер своего дела!!! Впервые столкнувшись с поиском и покупкой квартиры возникало множество вопросов, на которые Светлана с терпением и вниманием отвечала в деталях. Быстро подобрали квартиру, которая соответствует всем моим запросам и возможностям, оформили документы, сопровождала, где нужно подсказала,

Группа компаний "Визит" Самара

5. Вознаграждение клиента за размещение отзыва.

- ✓ Предлагают сами агенты своим клиентам,
- ✓ Размещаем в переговорных компании,
- ✓ Сообщаем довольным клиентам при обзвоне Службой качества.

Устанавливаем минимальные правила:

- Открытая страница,
- Не вновь созданная страница,
- Наличие друзей-подписчиков.


 **ВИЗИТ**

Воспользовался нашими услугами и остался **ОЧЕНЬ** доволен?

Напиши положительный отзыв в социальной сети и получи бонус.

ДАРИМ ЗА ОТЗЫВ
1000 р.

Чтобы получить 1000 руб., выполни условия:

- Напиши отзыв о работе компании, полученной услуге в своем профиле;
- Твоя страница должна быть настоящей и профиль открыт! - есть фото, не менее 1 месяца после регистрации, не менее 50-и друзей-подписчиков
- Отметь в  @vzt.samara, в ,  @gk_vizit
- Поставь хэштег #рекомендуювизит

6. Размещение клиентами отзывов на сайтах-отзовиках.



- Выбираем 2-3 сайта в своем регионе в топе выдачи в поисковиках -

у нас это yell.ru, flamp.ru.

- Рекомендуем агентам и клиентам размещаться именно на этих сайтах.

6. Размещение клиентами отзывов на сайтах-отзовиках.

Y Поиск среди 2 млн компаний

★ Отзывы (74)

ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ

A

Andrei310782
★★★★★

01 апреля 2019 17:49

Хочу поблагодарить специалиста Юлию Хмелевскую за помощь в продаже 1 комнатной и покупке 2х комнатно...

[Показать полностью](#)

👍 полезно (0) ➔ поделиться

L

Letat63
★★★★★

27 марта 2019 17:43

Выражаем огромную благодарность Хмелевской Юлии Петровне. Продажа 2-шки и покупка 3-шки. Все прошло ...

[Показать полностью](#)

👍 полезно (0) ➔ поделиться

E

elenaskripaleva
★★★★★

24 марта 2019 21:08

Обращалась в агенство 2 раза к Юлии Хмелевско...

[Показать полностью](#)

👍 полезно (0) ➔ поделиться

Отзыв: Визит, ООО (Andrei310782)

T

Татьяна Барладян
★★★★★

07 февраля 2019 21:40

Хочу выразить свою благодарность специалисту агентства «ВИЗИТ» Сурначёвой Бэлле за отлично проделанную работу по подготовке и продаже нашей квартиры. Находясь за пределами страны, у меня не было возможности заниматься продажей. Бэлла Александровна сделала всё, что предусмотрено договором честно и добросовестно, проявила внимание и понимание к моим просьбам и пожеланиям. Я очень довольна, что познакомилась с таким ответственным и порядочным человеком. Желаю Вам , Бэлла, а также всему агентству успехов и процветания в дальнейшей работе и помощи людям в этой важной сфере нашей жизни. С уважением Татьяна.

👍 полезно (0)
➔ поделиться

E

elenaskripaleva
★★★★★

24 марта 2019 21:08

Обращалась в агенство "Визит" 2 раза и оба раза к Юлии Хмелевской ...обе сделки были проведены с огромным профессионализмом ...Осталась очень довольна работой Юлии..Даже сейчас обращаясь к Юлии с вопросами связанными с ее деятельностью всегда получаю грамотный ответ на свои вопросы. Очень рада нашему знакомству с агентством и с Юлией. Желаю агентству процветания и побольше благодарных клиентов. Буду рекомендовать Вас своим друзьям и знакомым. ОГРОМНОЕ ВАМ СПАСИБО!!!

👍 полезно (0)
➔ поделиться

D

darksideofsun1990
★★★★★

07 февраля 2019 00:17

Выражаю благодарность Авдониной Алксандру и команде агенства Визит за помощь в продаже квартиры и отс...

[Показать полностью](#)

7. Размещаем все отзывы на сайте компании.

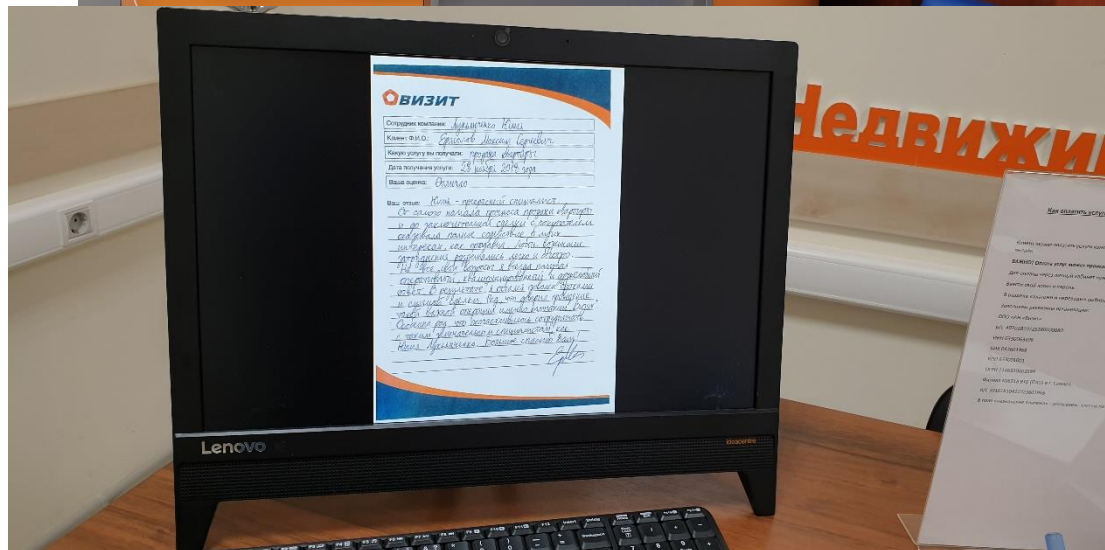
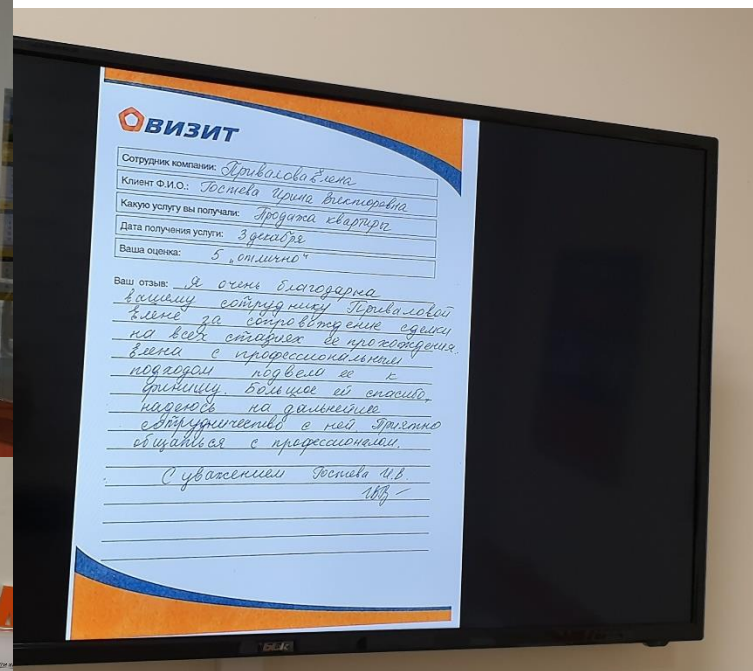
Главная задача – сделать механизм «доставки» отзыва от клиента до сайт максимально коротким и простым для агента.

У нас размещает офис-менеджер. В ближайшее время будет размещать сам агент через CRM.

8. Размещаем все отзывы в официальных аккаунтах компании в социальных сетях.

- Обязательно добавляйте фото агента и/или клиента,
 - Обязательно набирайте сам отзыв в тексте поста.

9. Размещение отзывов в офисах и переговорных компании.



10. Использование карт лояльности и купонов.



Ранее использовали:

- Карта клиента – неименная, предоставляет скидки на услуги компании до 10%,
- Купоны на скидку для распространение через партнеров компании.

Это модно. Это дорого. И это не работает.



Каждый месяц до 10 числа производится обзвон всех клиентов :

- по договорам, заключенным в предыдущем месяце,
- по договорам, закрытым в предыдущем месяце.

На основании произведенного опроса клиентов составляется отчет и подается Управляющему. Отчет является основанием для начисления премии РОПам за прошедший месяц.



В работе, продажа:

Добрый день!

- Меня зовут, Служба качества компании Визит. Хотим узнать ваше мнение о качестве нашей работы. Можете уделить минуту?....
- На сколько на данном этапе довольны работой специалиста?
- Вам дали рекомендации по предпродажной подготовке?
- Была ли произведена профессиональная фотосъемка?
- Агент предоставил ссылки на сайты с размещением рекламы (авито/взт.ру)?
- Были показы? Агент присутствовал?
- Агент информирует о поступающих звонках?
- Спасибо, что уделите время!
- Нам важно ваше мнение о нашей работе! / Желаю вам успешного завершения сделки!



В работе, покупка:

Добрый день!

- Меня зовут, Служба качества компании Визит. Хотим узнать ваше мнение о качестве нашей работы. Можете уделить минуту?....
- На сколько на данном этапе довольны работой специалиста?
- Какое количество объектов было предложено?
- Все ли были просмотрены?
- Что-то из предложенного заинтересовало?
- По каким причинам не подошел ни один объект?
- Спасибо, что уделите время!
- Нам важно ваше мнение о нашей работе! / Желаю вам успешного завершения сделки!



По закрытым:

Добрый день!

- Меня зовут, Служба качества компании Визит. Хотим узнать ваше мнение о качестве нашей работы. Можете уделить минуту?....
- У вас прошла сделка по покупке/продаже квартиры. На сколько вы остались довольны работой специалиста и агентства в целом?
- Остались ли вопросы?
- Готовы порекомендовать наше агентство своим близким и друзьям?
- У вас есть возможность оставить отзыв и получить за это 1000 руб. Куда вам отправить инструкцию (Вайбер, Вотсап)?
- Спасибо, что уделите время!
- Нам важно Ваше мнение о нашей работе!

№ Договора	Дата создания	Физическое лицо	Тип услуги	Объект недвижимости	З.С.	Ответственный(ая):	отзыв	обзванивает
Н-И-10813/2019	04/02/2019 14:18	Наталья Александровна Обухова	Продажа	Квартира на ул. Солнечная 36 Б	в работе	Елена Петрова	5.03 — клиент очень довольна работой Елены. Она очень активно работает. Звонки и показы идут. Фотосъемка проведена. Вопросов нет.	Ольга
Н-И-10993/2019	15/02/2019 15:59	Светлана Петровна Койич	Продажа	Квартира на ул. Гагарина 42	в работе	Елена Авдеева	5.03 — все хорошо. Фотограф приходил. Показы и звонки есть. Вопросов нет пока.	Ольга
Н-И-11076/2019	20/02/2019 15:02	Павел Александрович Пестриков	Продажа	Дом в с. Домашка на ул. Мельничная 17	в работе	Елена Матина	13.03 — нет отв, 14.03 — нет отв.	Ольга
Н-И-10661/2019	07/02/2019 10:28	Игорь Александрович Милорадов	Продажа	Квартира на пр. Кирова 200	в работе	Светлана Кондакова	5.03 — пока все устраивает. Светлана созванивается с клиентом и держит в курсе. Показы и звонки есть. Вопросов нет.	Ольга
З-И-16382/2019	20/02/2019 11:02	Александр Николаевич Фадеев	Покупка		в работе	Елена Матина	13.03 — клиент сказал, что сделка практически прошла. Елена работала хорошо. Все понравилось. Оценил работу на 10 баллов.	Ольга
Н-И-10906/2019	09/02/2019 11:15	Людмила Валентиновна Корытина	Продажа	Дом в Царевщине КП "Царев Град"	в работе	Елена Матина	5.03 — клиент очень доволен работой Елены. Попросил написать ей премию и 13 з/п. Вопросов нет никаких.	Ольга
З-И-16044/2019	11/02/2019 16:16	Светлана Анатольевна Болдина	Договор юр. сопр.		в работе	Светлана Кондакова	5.03 — клиент уже все оплатила, практически закончили. Вопросов нет. Работой Светланы клиент очень довольна т.к она очень грамотный специалист.	Ольга
З-И-15808/2019	06/02/2019 17:18	Малявина Алина Анатольевна	Договор юр. сопр.		в работе	Ирина Илатовская	5.03 — клиент всем довольна. Вопросы решает с Ириной оперативно.	Ольга
Н-И-11081/2019	25/02/2019 13:05	Наталья Александровна Чиклинова	Продажа	квартира на Металлистов 55	в работе	Наталья Салмина	13.03 - тел выкл, 14.03 — нет отв, нет отв	Ольга
Н-И-10872/2019	22/02/2019 10:40	Татьяна Владимировна Самарина	Продажа	Квартира на ул Стара Загора 142	в работе	Светлана Кондакова	13.03 — клиент пока ничего не может сказать про работу т.к звонков и показов еще нет.	Ольга
Н-И-11105/2019	24/02/2019 14:43	Анна Витальевна Куликова	Продажа	Квартира на ул. Дыбенко 120а	в работе	Светлана Кондакова	13.03 — клиент доволен работой Светланы, фотосъемка проведена, в рекламе объявление клиент видел. О звонках и показах Светлана Информировует. Вопросов нет.	Ольга
Н-И-11027/2019	18/02/2019 13:23	Ольга Валерьевна Семенова	Продажа	квартира на ул Балаковская 8	в работе	Ирина Илатовская	9.03 — тел недоступен, 13.03 — тел выкл, 14.03 — нет отв.	Ольга

№ Договора	Дата создания	Физическое лицо	Тип услуги	Объект недвижимости	З.С.	Ответственный(ая):		
Н-И-10954/2019	13/02/2019 13:13	Артем Сергеевич Акимов	Продажа	Квартира на ул Стара Загора 267 а	в работе	Светлана Кондакова	5.03 — Светлана-прекрасный работник. Созванивается с клиентом и держит в курсе дела. Вопросов нет.	Ольга
Н-И-7852/2018	22/05/2018 13:36	Антонида Федоровна Вилимсон	Продажа	квартира на ул. Скляренко 6	06/02/2019	Татьяна Михайловна Симакова	2.03 — ответила женщина, которая сказала, что клиенту все понравилось.	Ольга
Н-И-3348/2017	05/04/2017 17:46	Наталья Васильевна Клишина	Продажа	Дом с земельным участком, Красноярский р-н, Жареный Бугор, ул.	18/02/2019	Елена Петрова	2.03 — клиента все устроило. Вопросов нет.	Ольга
Н-И-10276/2019	05/02/2019 11:55	Олеся Викторовна Ошуркова	Продажа	Комната на ул. Республиканская 65	04/02/2019	Елена Матина	2.03 — нет отв, 6.03 —нет отв,9.03 — нет отв.	Ольга
Н-И-10403/2018	18/12/2018 18:18	Валентина Ивановна Демина	Продажа	Квартира на ул Ставропольская 214	18/02/2019	Светлана Кондакова	2.03 — клиента устроила работа риэлтора. Вопросов не осталось. Уже порекомендовала наше агентство знакомым.	Ольга
Н-И-9219/2018	01/10/2018 11:38	Маркелова Татьяна Ивановна	Продажа	Квартира на ул. Юбилейная 55	20/02/2019	Елена Матина	2.03 — ответил мужчина, который сказал, что все очень понравилось! Вопросов никаких не осталось. Обязательно порекомендует наше агентство.	Ольга

Что, если оставили плохой отзыв?

- ... и это нормально 😊
- Отзыв отзыву рознь.
- 3 типа плохих отзывов:
 1. Содержит детали работы с компанией (структуру),
 2. Все плохо (нет подробностей),
 3. Все плохо и содержит клевету в адрес компании.
- Потребительский экстремизм тоже существует.



Net Promoter Score - индекс готовности рекомендовать.

Используется для оценки готовности к повторным покупкам, а в нашем случае – к рекомендациям.

Служба качества периодически дополнительно просит клиентов оценить готовность рекомендовать по 10-балльной шкале, где 0 соответствует ответу «Ни в коем случае не буду рекомендовать», а 10 — «Обязательно порекомендую».

На основе полученных оценок все потребители разделяются на 3 группы: 9-10 баллов — сторонники, 7-8 баллов — нейтральные, 0-6 баллов — критики.

$NPS = \% \text{ сторонников} - \% \text{ критиков}$.

Замеряем раз в 6 месяцев,

Используем для аттестации РОПов и утверждения уровня зарплаты.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

**Абдулова Полина
директор ГК «Визит»**

+7 (846) 989 32 32, доб.119

+7 927 712 16 27

polina_vzt@mail.ru