

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Опыт автоматизации работы агентства недвижимости

CRM для агента, руководителя и клиента



Откажитесь от автоматизации, если:



- вы считаете, что CRM - главный фактор в успехе АН
- небольшое АН с опытными, самомотивированными агентами
- в АН нет правил и системы работы
- нет финансовых и временных ресурсов для внедрения и развития CRM
- АН испытывает организационный кризис



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

Зачем козе баян, а риэлтору CRM?



- Электронный планировщик активностей
- Источник обращений клиентов из «общей» базы
- База объектов с историей активностей других агентов
- Входящий звонок на агента по его эксклюзиву
- Связь и рекламу оплачивает компания
- Синхронизация «клиенты в работе» с телефоном агента
- Заказ корпоративного автомобиля
- Заявка в банк на ипотеку
- Отчет о работе перед клиентом
- Учет «подборов» и звонков по объекту
- Отправка уведомлений застройщикам
- Совмещение заявок на «куплю» и «продам»



CRM для руководителя



- Статистика и контроль
- Воронки продаж
- Приборная панель
- Данные для расчета выплат агентам
- Чек-листы записей звонков и оценочные листы стажеров
- Анализ рекламных затрат
- Оценка реализуемости объекта
- Печать договоров с клиентом из CRM
- Взаимодействие агентов и вспомогательных служб
- Автоматическое формирование активностей
- База контактов и маркетинг

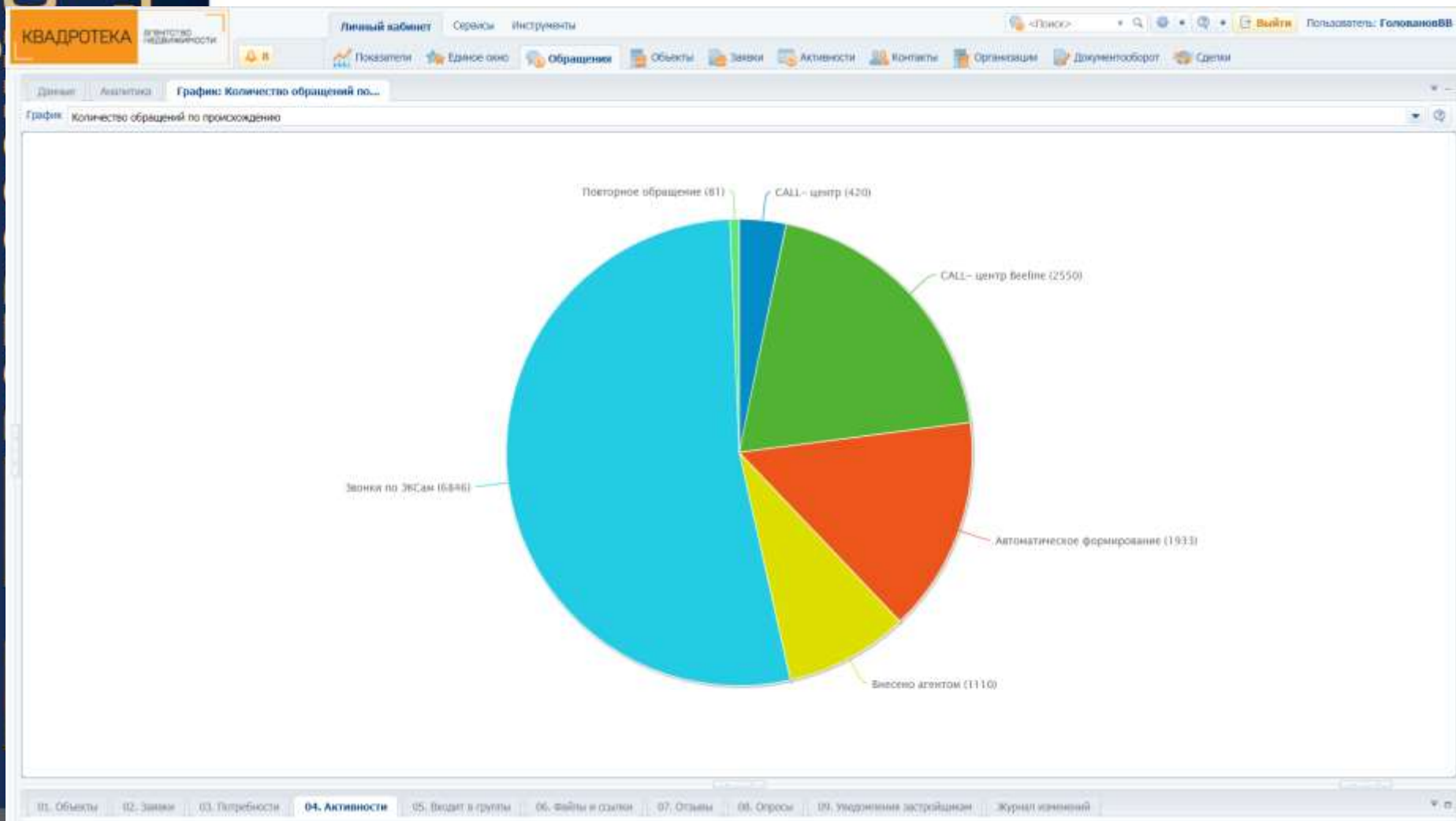


ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

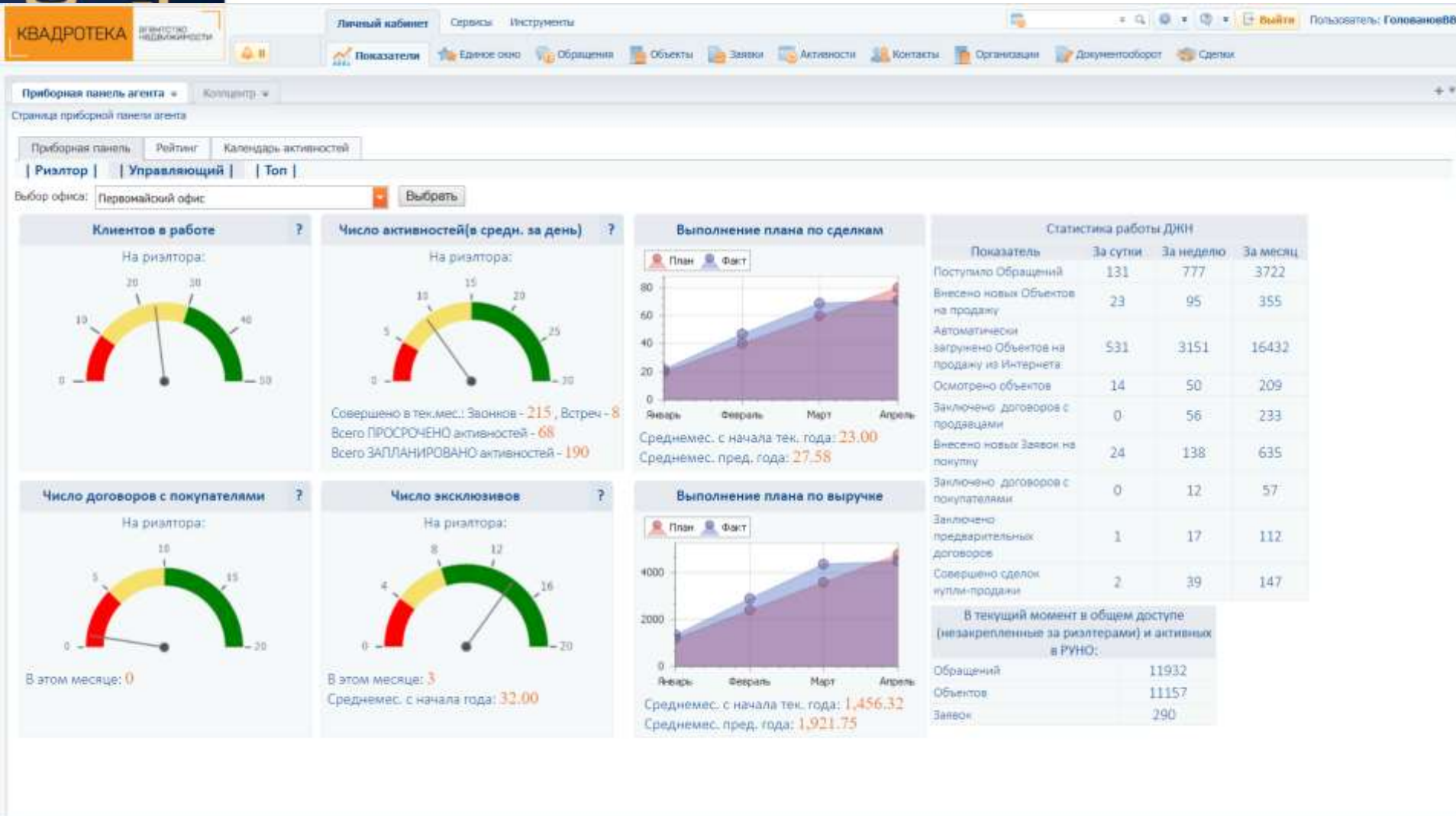
8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

Происхождение обращений (лидов)



Приборная панель РОПа

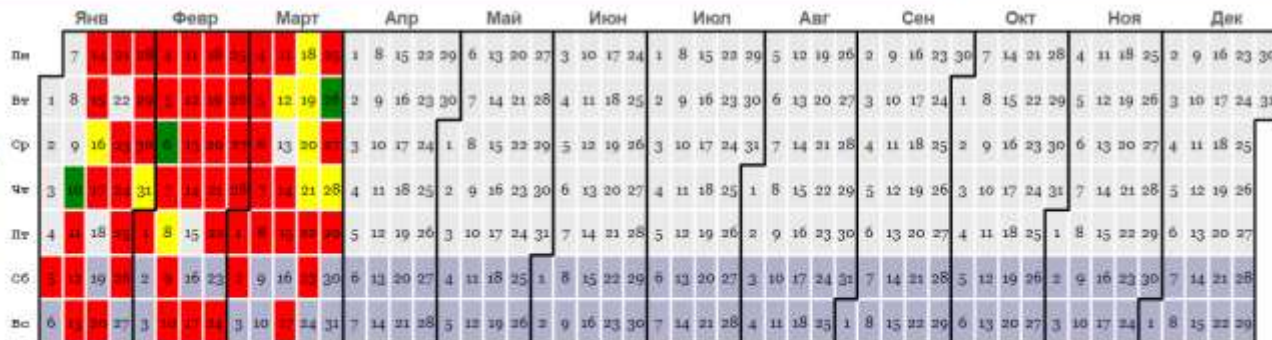


Табло «Активность агента»



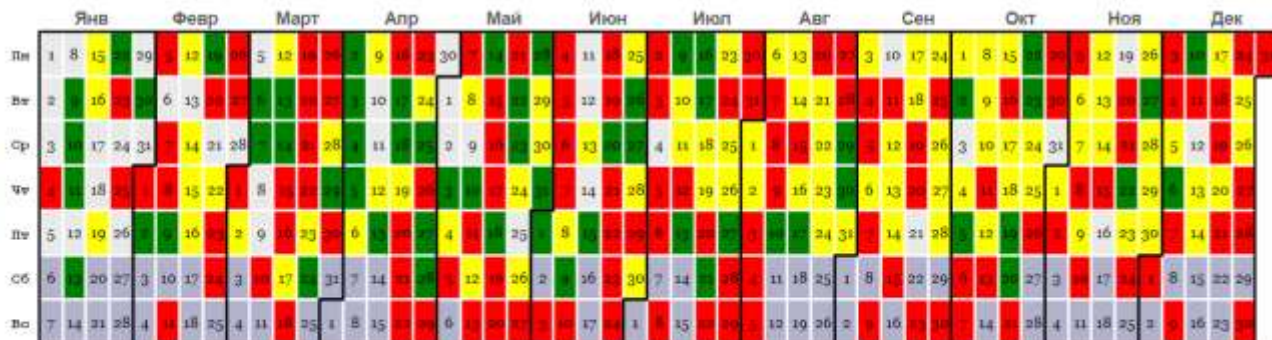
Табло «Активность агента»

2019



Powered by ZingChart

2018



Powered by ZingChart

Нет «безCRMному» отношению к клиентам!



- «Никто не забыт и ничто не забыто»
- Электронная СМС-визитка
- Отчеты о работе агента
- Поздравляем!
- С уходом агента услуга продолжается.
- Клиент на всю жизнь
- Оценка качества и приятная жалоба



8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

Первый звонок клиента - старт бесконечного бизнес-процесса



- Чей клиент?
- работаем с клиентом по плану
- база клиентов - главное богатство АН
- нет в CRM? значит и не было в жизни!
- агент становится частью большой системы
- творчество или рутина?



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

CRM и телефон

- сколько трубок у агента?
- кто звонит?
- завершил разговор - квалифицируй!
- контакт-центр или ухо агента?
- распределение звонков: поровну или по честному?
- телефон и маркетинг
- проблема не отвеченных звонков



Мобильное приложение «Квалификация лида»



Введите данные

+7 913 954-29-01 09:00

Обская ул, д.50/2

Имя клиента *

Екатерина Дмитриевна Зенина

Комментарий

Тип обращения*

Закрыть обращение

ОТПРАВИТЬ

КВАДPOTEKA
АГЕНТСТВО НЕДВИЖИМОСТИ

Добро пожаловать!
Введите логин и пароль от CRM,
чтобы войти

Логин

Пароль

ВОЙТИ

Введите данные

+7 913 954-29-01 09:00

Обская ул, д.50/2

Имя клиента *

Екатерина Дмитриевна Зенина

Комментарий

Тип обращения*

Закрыть обращение

ОТПРАВИТЬ

Запрос на обслуживание

Запрос от др.АН

Другое

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

Чек-лист «Исходящий звонок агента»

ruko2.savel.ru Опрос

Дата: 26.03.2019

Обращение: 1912066

Категория: Чек-лист 1-го звонка

Риэлтер: Духомысова Евгения Борисовна

Суть обращения: Автоматическое формирование из Beeline контакт-центра

[Свернуть / Развернуть](#)

Установление контакта

- Да ПРИВЕТСТВИЕ клиента (Добрый день (утро, вечер)...)
- Да Обращение к клиенту ПО ИМЕНИ
- Да Представился (лась)
- Да Задал вопрос на УТОЧНЕНИЕ ЗАЯВКИ клиента (вы покупаете..., продаете...?)

Выяснение потребностей клиента

- Да Интересует только этот вариант/стройка или можно предлагать и другое
- Да ЦЕЛЬ покупки/продажи (чистая/обмен, инвестиция/для себя...)
- Да ВРЕМЯ поиска/продажи (Как давно ищите/продаете?)
- Да Что уже посмотрели/ были ли покупатели
- Да Звонящий СОБСТВЕННИК недвижимости/для себя покупает или...
- Да СРОКИ покупки/продажи
- Да Сотрудничает ли с АИ
- Да ФИНАНСИ: до какой суммы покупка/продажа
- Да Источник финансирования (мат.капитал, ипотека, собственные средства...)
- Да Кратко тех.параметры: местополож. 1-2-... комнатная...
- Да Подвел итог, резюмировал информацию («Правильно я Вас понял (а), что Вам нужна...»)

Презентация личной встречи

- Да Сделал предложение встретиться (с покупателем в офисе, на стройке, с продавцом на квартире)
- Да Сообщил клиенту выгоды от личной встречи с риэлтером

Работа с возражениями

- Да Внимательно выслушал возражение, не перебивая
- Да Согласился или частично согласился с высказанным клиентом замечанием, задал вопрос на прояснение сути сомнения клиента
- Да Озвучил аргументы на возражение клиента

Назначение встречи или следующего звонка - Завершение контакта

- Да Уточнил когда и во сколько удобно встретиться или созвониться

Windows taskbar: 03.04.2019 9:01

БД объектов недвижимости и ЦРМ



- что к чему “присобачиваем”?
- по кому звонит телефон?
- где “философский камень” информации?
- как опередить клиента в поиске квартиры?
- кто актуализирует БД?
- полнота базы
- конвейер: как делим комиссию?



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

CRM будущего: какая она?



- Адаптивная для каждого пользователя
- База знаний и обучение
- Искусственный интеллект
- Голосовой интерфейс
- Индивидуальный алгоритм под каждого клиента
- Все знаем о клиенте из доступных источников
- Все агенты города (страны) в одной сети
- CRM рекомендует лучшего коллегу по ситуации
- Клиент становится пользователем CRM
- Человеко-машинная система решения задач по недвижимости



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

Спасибо за внимание!



Голованов Владимир Васильевич

Генеральный директор

АН «КВАДPOTEKA»

(ООО «Смбакадемстрой Недвижимость»)

г. Новосибирск

E-mail: golovanov@sasn.ru

Тел. +7 903 900 36 44



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI