

Разделение труда в риэлторской компании


Яна Лурье

- **Важная информация для выбора системы – принцип контроля эффективности процесса.**

Проще и надежнее всего строятся системы, требующие минимального контроля качества процесса.

Там, где контролируется количество, что само по себе проще, обратим внимание на то, насколько легко получить истинную информацию об этом количестве.

		Системная биржа (брокер + агенты)	Магазин недвижимости	Система сервисов		Участковые риэлторы
				База ПР	База ПК	
Обработка информации	Звонки			●		●
	Встречи	●	●			●
Объекты в активной работе	ЭД	●				
	ДОУ		●			
	Объект в витрине					●
	Объект в базе			●		
Выход процесса		ЭД	ДОУ с корректными условиями	Полная база		Качественная витрина
Реклама на поиск покупателя		Равна <u>эксам</u>	●		●	●
Входящее обращение покупателя	<u>Покупа-тель в базе</u>	● ●	●		●	●
	Заказ на покупку		●			●
<u>сделки</u>	Показы	●	●			●
	Задатки					

 **качество**
 **количество**

Классическая риэлторская компания:
схема работы, проверенная
временем.

Известные преимущества.
Привычные сложности.

Почему разделение труда?

Рынок труда становится все менее простым для риэлторских компаний;

Обеспечить выполнение технологии агентами полного цикла все сложнее;

Текущее распределение оплаты нелогично для имеющегося качества и объема работы.

в чем сложность внедрения разделения труда??

- 1. Другой сегмент рынка труда – другое управление.**
- 2. Дорогой вход.**
- 3. Высокие риски системы оплаты труда.**
- 4. Необходимость детального описания процесса.**
- 5. Нестандартная система обучения и мотивации.**
- 6. Зависимость от компетентности сотрудников высокой квалификации**

***Можно ли совместить
предсказуемую работу
наемных сотрудников и
проверенную систему агентов
полного цикла?***

***специфическая конкуренция
сегодняшнего дня требует
решения двух задач:***

- 1. Максимально сократить издержки на получение информации и на ввод нового сотрудника в работу. Уменьшить зависимость от компетентности рядового сотрудника.**
- 2. Противопоставить агрегаторам и упрощенным схемам работы способность решать задачи любого уровня сложности.**

внутренние сервисы риэлторской компании

основные

**Три уровня
обработки
информации о
продавцах и
покупателях**

дополнительные

**Миллион вариантов:
создание презентаций
динамический контент
email-рассылки
оптимизация рекламы
публикаторы
улавливатели
контактов
обработка фотографий**

внутренние сервисы компании

Основные сервисы – сбор, обработка и хранение информации о продавцах и покупателях

Дополнительные сервисы – все, что обеспечивает собственный маркетинг агента, помогает ему взаимодействовать с клиентами и контрагентами и пр.

сервис первого уровня

- В компании есть база продавцов, актуализация которой возложена на риэлторов.
- Действующего регламента актуализации информации и дальнейшей работы с ней нет.
- Обычно много закрытой информации (закрепленной за агентами).

сервис второго уровня

- В компании есть база продавцов, актуализация которой обеспечивается компанией.
- Есть действующие регламенты работы с этой информацией.
- Обычно большая часть информации открыта или есть четкий регламент ее получения.

сервис третьего уровня

- В компании есть базы продавцов и покупателей, актуализация которых обеспечивается компанией.
- Есть действующие регламенты работы с этой информацией.
- Часть движений по воронке осуществляют сотрудники компании, передавая агентам, например, назначенные встречи, состыкованные показы и пр.

*Что сервис третьего уровня дает
агентам полного цикла?*

Сервис: База покупателей

Работа от продавца

1. Как используем базу покупателей

- Поиск покупателя на объект*
- Аргументация при корректировке цены объекта*

2. На что влияет

- срок реализации договора сокращается до 4 недель*
- 70% договоров реализуется без привлечения канала рекламы и межагентской базы*

Сервисы: База покупателей

Работа от покупателей

1. Как используем базу покупателей

– источник клиентов

2. На что влияет

– Сокращение срока запуска стажера (первый аванс стажера проходит на 2-3 неделе работы).

– Увеличение количества сделок (2-3 сделки в месяц на агента)

Сервис: Витрина спроса

У НАС ЕСТЬ ПОКУПАТЕЛЬ НА ВАШУ КВАРТИРУ

Продадим вашу квартиру максимально быстро,
всего в три шага:



Поиск вариантов
в нашей базе покупателей



Показы и работа
с покупателем



Сделка

Сервис: Витрина спроса

Чтобы продать квартиру,
воспользуйтесь сервисом с реальной базой покупателей

1

Укажите параметры своей квартиры и узнайте, сколько покупателей хотят ее купить



2

Выберите покупателей для своей квартиры



3

Оставьте заявку специалисту



узнать сейчас

Сервис: Витрина спроса

Решили продать квартиру?
Узнайте, сколько покупателей готовы ее купить

Одесса	Терешковой	Дом	14
2-комнатная	Этаж/этажность	4	5
жилое	Площадь, м ²	45	

узнать сейчас

загружаю покупателей...

Сервис: Витрина спроса

Количество потенциальных покупателей – 215

215

Категория 1

Покупатели ищут квартиру на улице Терешковой



29

Категория 2

Покупатели хотят приобрести двухкомнатную квартиру в жилом состоянии в вашем районе



42

Категория 3

Покупатели хотят приобрести двухкомнатную квартиру в соседних районах



144

Потенциальные покупатели на вашу квартиру

категория 1 (29)

категория 2 (42)

категория 3 (144)

Покупатель	Комнат	Район	Состояние	Цена
136	2	Черемушки	жилом состоянии, хорошем состоянии	0-30000 USD
559	2	Черемушки	под ремонт, жилым состоянии, хорошем состоянии	0-28000 USD

Сервис: Витрина спроса

Потенциальные покупатели на вашу квартиру

категория 1 (0)

категория 2 (8)

категория 3 (72)

Покупатель	Комнат	Район	Состояние	Цена
93	3	Черемушки, 1-2 ст Фонтана	под ремонт, жилом состоянии, хорошем состоянии	0-35000 USD
235	2-3	Черемушки	под ремонт, жилом состоянии, хорошем состоянии	0-31000 USD
340	3	Черемушки	под ремонт, жилом состоянии, хорошем состоянии	0-37000 USD
1144	3	Черемушки	под ремонт, жилом состоянии, хорошем состоянии	0-35000 USD
2062	2-3	Черемушки, пл. Толбухина	под ремонт, жилом состоянии, хорошем состоянии	0-33000 USD
2393	3	Черемушки, пл. Толбухина, начало Таирова	под ремонт, жилом состоянии	0-35000 USD
3483	2-3	Черемушки	под ремонт, жилом состоянии	0-30000 USD
5806	3	Черемушки	под ремонт, жилом состоянии, хорошем состоянии	0-30000 USD

создание внутреннего сервиса компании

- Технические средства
- Сотрудники
- Регламенты работы

Сервис третьего уровня – отдел по работе с покупателями

1. Технические средства

Автоматический поиск собственников

Недвижимость продажа [поиск по телефону](#)

для риэлтора

Квартиры | Дома, участки

На карте или Статус:

Область поиска: **Одесса** [изменить](#)

Комнат: К 1 2 3 4+

вторичное доленое

Тип дома: Этаж: от до

иexcluding первый этаж иexcluding последний этаж

только с фотографиями эксклюзив объекты моей компании мои объекты объекты с моими заметками "Градано" объекты от агентства, у которых есть дубли от собственника

от собственника от инвестора от застройщика от пользователей портала кроме отмеченных мною как "Градано" объекты от агентства, у которых есть дубли от собственника

Расширенный поиск

7542 объекта: вторичное | город: Одесса

Укажите итог звонка. Он будет виден только вам и сотрудникам вашей компании.

Напишите примечание к объекту. Оно будет видно только вам.

Укажите, к какому статусу относится контактное лицо. Объекты партнеров отображаются в списке первыми.

строк на странице: 20 50 100

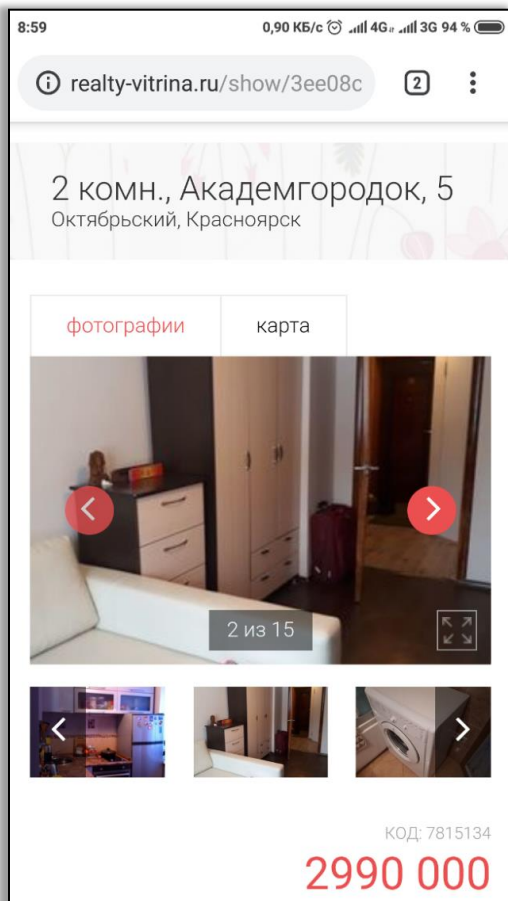
Итог звонка	К	Адрес	Этаж	Площадь	Цена	Контактное лицо	Дубли	Карточка
не указан актуально	3	Радостная, 1 Одесса, Малиновской, Чернухаи мкр.	5/5/6	51//	40000	Андрей 632244497 От собственника	2 объекта 1 от	описание

Публикация объявлений

1069 объектов: статусы: **актуально**, реклама: **на платных**, на бесплатных.

Статус объекта	К	Адрес	Этаж	Цена		Сотрудник	Реклама объекта			Д	...	
							Опубликован на r-slon	Бесплатные площадки	Платные площадки			
актуально	1	Жолио-Кюри, 20 Суворовский, ст.Восточная	5/9/П	7500 Коммуна		Косиченко Вита Евгеньевна 634021912	<input checked="" type="checkbox"/> Да до 21.05.2018	<input checked="" type="checkbox"/> Да 9 площадок	0 площадок	0		
актуально	1	Жолио-Кюри, 20 Суворовский, ст.Восточная	5/9/П	7500 Коммуна		Косиченко Вита Евгеньевна 634021912	<input checked="" type="checkbox"/> Да до 13.05.2018	<input checked="" type="checkbox"/> Да 9 площадок	0 площадок	0		
актуально		Каролино СК Каролино-Бугаз, Овидиопольский		7500		Аржанникова Оксана Николаевна 506523579	<input checked="" type="checkbox"/> Да до 20.05.2018	<input checked="" type="checkbox"/> Да 6 площадок	1 площадка	0		
актуально	1	Жолио-Кюри, 34 Суворовский, ст.Восточная	3/5/Б	8000 Спецпроект		Белоусов Дмитрий Вадимович 931070096	<input checked="" type="checkbox"/> Да до 18.05.2018	<input checked="" type="checkbox"/> Да 6 площадок	1 площадка	0		
актуально	3	Дорожник СМ Калиновка, Лиманский		8500		Складановская Лариса Леонидовна 675827704	<input checked="" type="checkbox"/> Да	<input checked="" type="checkbox"/> Да	1 площадка	0		

Сервисы: витрина предложения – ссылка на любой объект в два клика

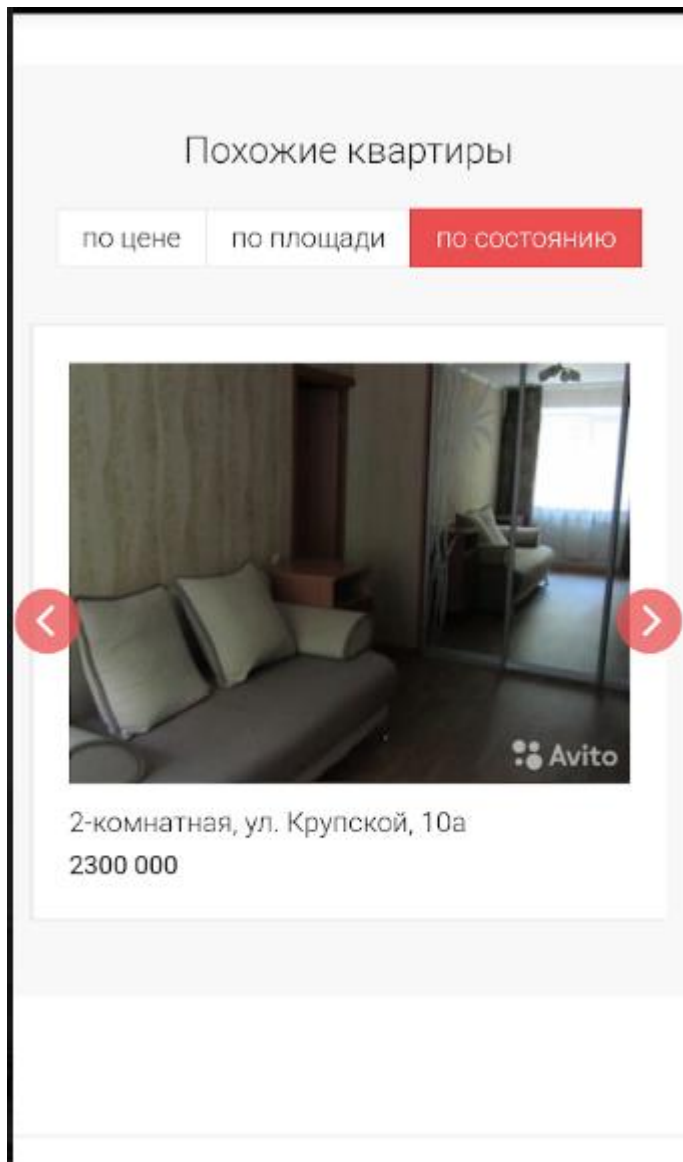


**Viber / WhatsApp /
Telegram / SMS /
Mail / VKontakte /
...**



**Ваш клиент не увидит телефон другого
агента – он заменится вашим номером, с
добавлением фото или логотипа компании**

Сервисы: витрина предложения – покупатель просматривает в среднем 4 объекта



- ✓ В каждой полученной карточке объекта ваш клиент увидит блок «Похожие квартиры» из вашей базы
- ✓ Все квартиры этого блока открываются в отдельных карточках
- ✓ Все объекты будут с контактами агента, отправившего ссылку

Сервис третьего уровня – отдел по работе с покупателями

- 1. Технические средства***
- 2. Сотрудники***

Состав подразделения:

- Руководитель-брокер
- Секретарь
- Администратор
- Диспетчеры-агенты
- Диспетчеры
- Подразделение взаимодействует с материнской компанией: к части процессов подключаются агенты и брокеры подразделений полного цикла.

Система оплаты всех сотрудников – окладно-бонусная

Сервис третьего уровня – отдел по работе с покупателями

- 1. Технические средства***
- 2. Сотрудники***
- 3. Регламенты работы***

Регламентированные функции подразделения

- Сбор покупательской базы. Работа с покупательской базой (актуализация, предложение, назначение показов).
- Проработка базы продавцов по сегментам. Актуализация. Инициирование корректировки цены.
- Заключение возмездных неэксклюзивных договоров с продавцами.
- Заключение возмездных эксклюзивных договоров с покупателями

Сервис третьего уровня – отдел по работе с покупателями

Что производит?

- 1. Актуальную базу покупателей для продажи эксклюзивных объектов и для стыковочных сделок.*

Сервис третьего уровня – отдел по работе с покупателями

Что производит?

- 1. Актуальную базу покупателей для продажи эксклюзивных объектов и для стыковочных сделок.***
- 2. Информацию для корректировки цены продавца.***

Сервис третьего уровня – отдел по работе с покупателями

Что производит?

- 1. Актуальную базу покупателей для продажи эксклюзивных объектов и для стыковочных сделок.***
- 2. Информацию для корректировки цены продавца.***
- 3. Аргументы для заключения договора с продавцом.***

Сервис третьего уровня – отдел по работе с покупателями

Что производит?

- 1. Актуальную базу покупателей для продажи эксклюзивных объектов и для стыковочных сделок.*
- 2. Информацию для корректировки цены продавца.*
- 3. Аргументы для заключения договора с продавцом.*
- 4. Работу для сотрудников всех филиалов.*

Сервис третьего уровня – отдел по работе с покупателями

Что производит?

- 1. Актуальную базу покупателей для продажи эксклюзивных объектов и для стыковочных сделок.*
- 2. Информацию для корректировки цены продавца.*
- 3. Аргументы для заключения договора с продавцом.*
- 4. Работу для сотрудников всех филиалов.*
- 5. Катализацию всех процессов в компании.*

Сервис третьего уровня – отдел по работе с покупателями

Что производит?

- 1. Актуальную базу покупателей для продажи эксклюзивных объектов и для стыковочных сделок.*
- 2. Информацию для корректировки цены продавца.*
- 3. Аргументы для заключения договора с продавцом.*
- 4. Работу для сотрудников всех филиалов.*
- 5. Катализацию всех процессов в компании.*
- 6. Открытую информацию об объектах.*

Сервис третьего уровня – отдел по работе с покупателями

Что производит?

- 1. Актуальную базу покупателей для продажи эксклюзивных объектов и для стыковочных сделок.*
- 2. Информацию для корректировки цены продавца.*
- 3. Аргументы для заключения договора с продавцом.*
- 4. Работу для сотрудников всех филиалов.*
- 5. Катализацию всех процессов в компании.*
- 6. Открытую информацию об объектах.*
- 7. Уменьшение агентского процента по части сделок.*

Первый тип разделения труда для снижения технологических рисков и повышения управляемости

- **Часть back-офиса выполняет специфические задачи агентского процесса**

- диспетчеры

- телемаркетологи

Главные вопросы:

Что будут производить эти сотрудники?

Как я это монетизирую?

- **Обычно не получается:**
разделение на части процесса с единой логикой и разделение процентной оплаты между разными сотрудниками.
- **Обычно получается** выделение частей процесса с разной логикой обработки и разделение сотрудников на окладных и процентных.

Классические неудачи

1. Создается качественный дорогостоящий сервис, бесплатный для агента.

(юридический отдел или диспетчерский центр требуют все больше затрат, процент агента не меняется)

Классические неудачи

2. Диспетчер заменяет агента не в рутинных операциях, а в тех частях процесса, где агент оказывается некомпетентным.

Создается полуфабрикат, который агент затем не может обработать.

Лучшие варианты первого типа разделения труда

1. Использование окладных сотрудников для фиксации информации и стандартизации простых типовых действий (прием обращений, фиксация показов, назначение показов).
2. Выделение части процесса, где важно четкое исполнение регламента и/или специальные знания. Подача рекламы (особенно при формировании витрины), юридическое сопровождение.

Лучшие варианты первого типа разделения труда

3. Переключение на окладных сотрудников трудоемкой рутинной части процесса, которую агенты реально исполняют.
(Актуализация базы в случае, если агенты реально регулярно делают холодные звонки и назначают встречи)

- ***Все эти варианты улучшают управляемость, если есть, чем управлять***
- ***Важны правильные ожидания – не прямо финансовые.***

II Выделение основных процессов с привязкой к оплате труда

50% = 10% за привлечение
10% за договор
20% за реализацию договора
10% за оформление сделки

Сложность – в передаче задач следующему звену

Классическая ошибка – сложная система оплаты с отсутствием привязки к процессу

II Выделение основных процессов с привязкой к оплате труда

Появляется управленческая сложность – кто-то должен видеть задачу целиком и обеспечить равномерную загрузку агентов.

Главный вопрос для сотрудника – где начинается и заканчивается моя работа?

Нужно внедрять обязанности и следить за их исполнением.

Требуется управленец. Пионервожатый с этим не справляется.

Плюсы II типа

- Дешевое внедрение
- Агенты не владеют полным циклом
- Снижается текучесть
- Легко вводятся окладные сотрудники

Минус – зависимость от брокера
(оперативного управляющего)

III тип разделения труда – разделение на части брокерского процесса

- Окладно-бонусные сотрудники с четко поставленными задачами*
- Программное обеспечение для быстрой обработки информации*

Берут на себя процесс полностью или производят разные виды полуфабрикатов для классической компании

III тип разделения труда – разделение на части брокерского процесса

- ***Классические неудачи:*** перевод на новую систему работы действующей компании.
- ***Лучшие варианты:***
 - Экспериментальный отдел
 - Отдел под новый продукт

III тип разделения труда – сложности:

- Большие затраты на входе
- Для каждой компании требуется свой вариант стыковки нового подразделения со старыми.
- Управленцу, имеющему право принятия решений нужно лично погружаться в проект на стадии становления (до года)
- Сразу нужен хороший администратор (процессник)
- Обязательно создание рабочей среды

Экспресс-диагностика компании для внедрения разделения труда

- **Чего ожидать от внедрения изменения?**
- **Как это изменение будет влиять на мою компанию (насколько оно сочетается с текущим моим процессом)?**
- **В чем я смогу измерять эффективность изменений?**
- **Сколько времени займет внедрение?**
- **Какие ресурсы мне потребуются?**
- **Где мне ожидать саботаж и ожидать ли его? Как можно мне подготовиться к нему и частично нейтрализовать?**
- **С какими еще сложностями я могу столкнуться?**

Спасибо за внимание!

*Заказ экспресс-диагностики
и получение раздаточных материалов:*

y.a.lurye@gmail.com

olgaisakova1971@gmail.com

+79112320706