

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



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»

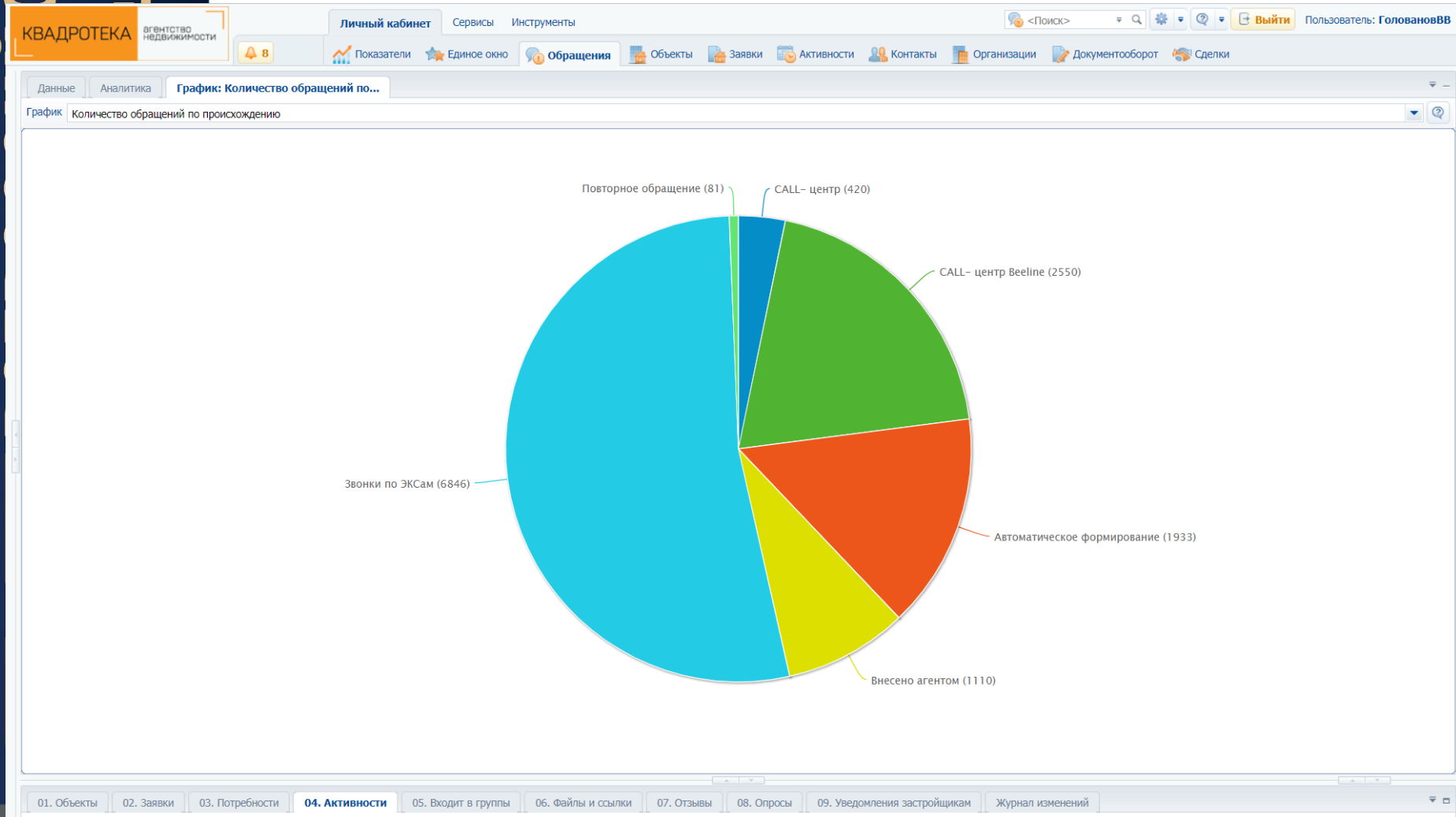


CRM для руководителя

- 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



Происхождение обращений (лидов)



Приборная панель РОПа



Статистика работы ДЖН

| Показатель | За сутки | За неделю | За месяц |
|--|----------|-----------|----------|
| Поступило Обращений | 131 | 777 | 3722 |
| Внесено новых Объектов на продажу | 23 | 95 | 355 |
| Автоматически загружено Объектов на продажу из Интернета | 531 | 3151 | 16432 |
| Осмотрено объектов | 14 | 50 | 209 |
| Заключено договоров с продавцами | 0 | 56 | 233 |
| Внесено новых Заявок на покупку | 24 | 138 | 635 |
| Заключено договоров с покупателями | 0 | 12 | 57 |
| Заключено предварительных договоров | 1 | 17 | 112 |
| Совершено сделок купли-продажи | 2 | 39 | 147 |



В текущий момент в общем доступе (незакрепленные за риэлтерами) и активных в РУНО:

| | |
|-----------|-------|
| Обращений | 11932 |
| Объектов | 11157 |
| Заявок | 290 |

Табло «Активность агента»

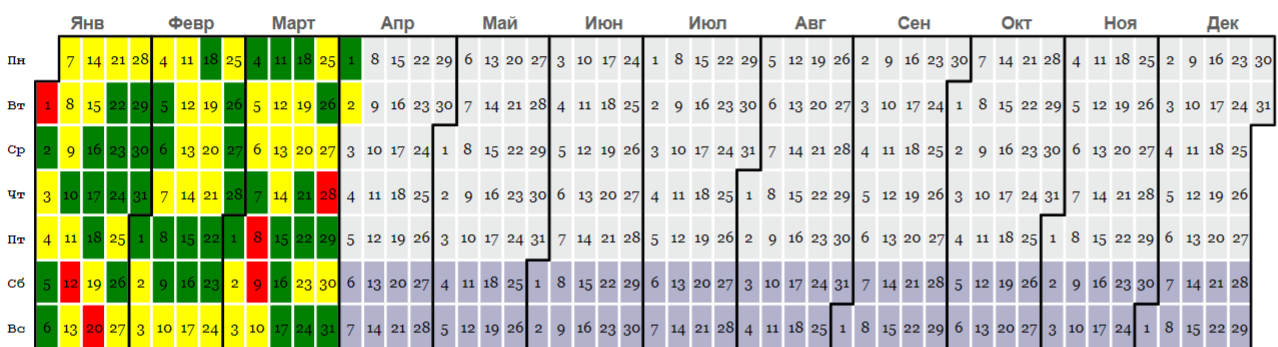
Приборная панель агента Коллцентр

Страница приборной панели агента

Приборная панель Рейтинг Календарь активностей

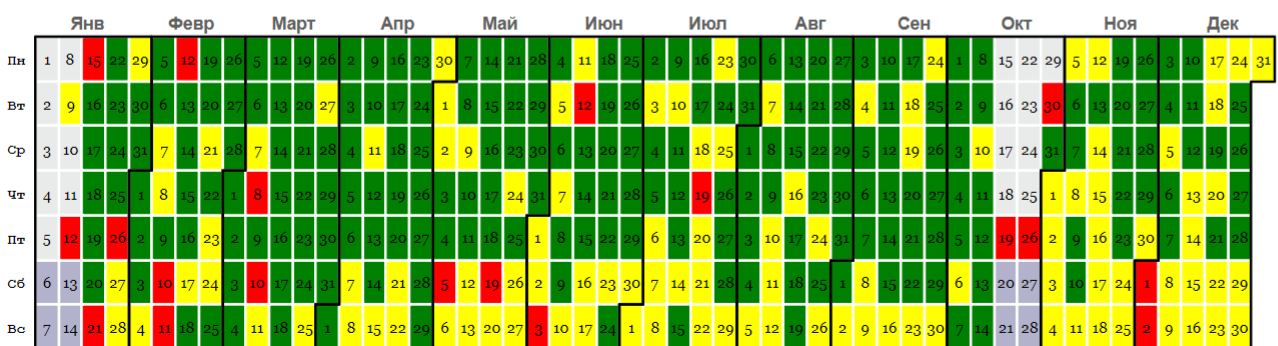
Офис: Бердский офис Сотрудник: Шагойко Алексей Викторович Вид активностей: Все активности Встречи

2019



Powered by ZingChart

2018

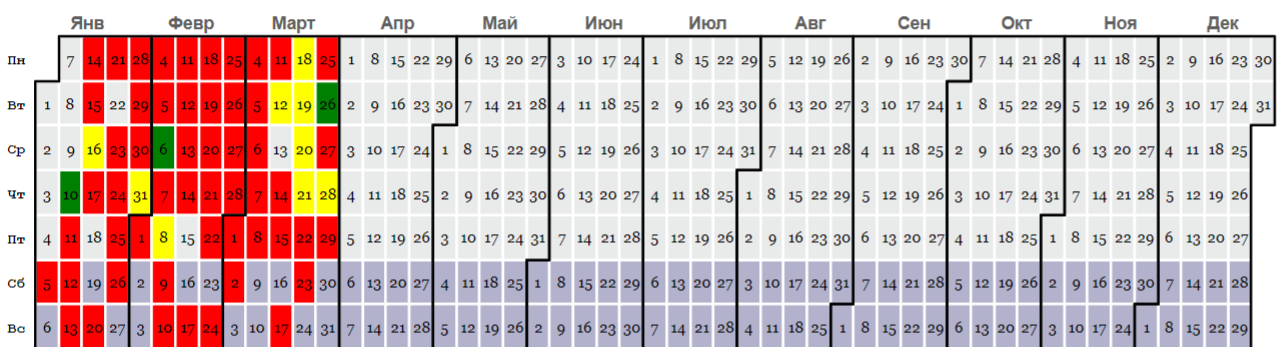


Powered by ZingChart

Табло «Активность агента»

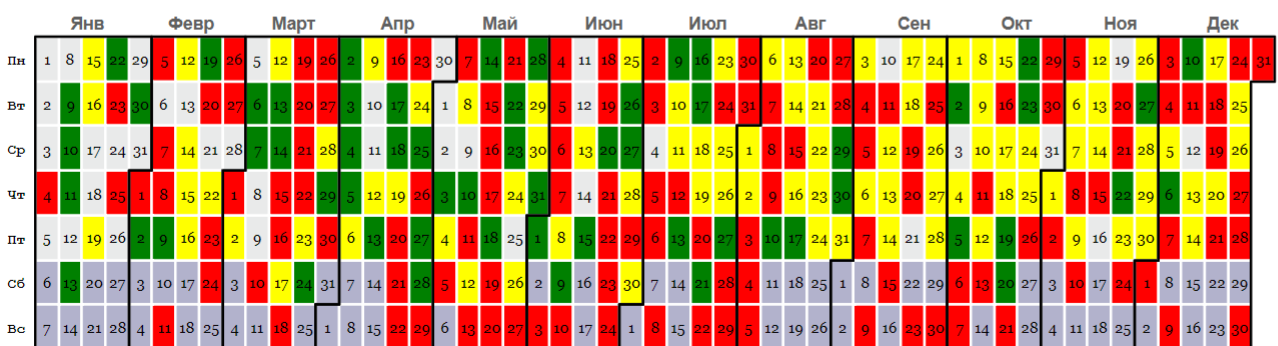
Офис: Бердский офис Сотрудник: Рябова Валентина Викторовна Вид активностей: Все активности Встречи

2019



Powered by ZingChart

2018



Powered by ZingChart

Нет «безЦРМному» 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



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?



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



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

Мобильное приложение «Квалификация лида»



Beeline MTS RUS 9:22

← 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

Beeline MTS RUS 85% 12:44



КВАДРОТЕКА
агентство
недвижимости

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

Логин

Пароль

ВОЙТИ

Beeline MTS RUS 77% 9:23

← Введите данные

+7 913 954-29-01 09:00

Обская ул, д.50/2

Имя клиента *
Екатерина Дмитриевна Зенина

Запрос на обслуживание
Запрос от др.АН
Другое

Тип обращения*

Закрыть обращение

ОТПРАВИТЬ

Чек-лист «Исходящий звонок агента»

runo2.sasn.ru Опрос

Дата: 26.03.2019

Обращение: 1912066

Смотреть аудиозапись

Категория: Чек-лист 1-го звонка

Риэлтер: Подковырова Евгения Борисовна

Суть обращения: Автоматическое формирование из Beeline контакт-центра

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, инвестиции/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 АН []
- Да ФИНАНСЫ: 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 []

БД объектов недвижимости и CRM

- 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?



8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

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



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