



РИЭЛТОР МОЖЕТ БОЛЬШЕ!

Спикер: Марсель Габдулманов
Директор департамента маркетинга
Федеральной риэлторской
компании «ЭТАЖИ»

Формула выручки в агентстве недвижимости

$$\text{Выручка} = \text{Число риэлторов} \times \text{Производительность} \times \text{Средняя цена услуг}$$



*Число комиссий
на 1 риэлтора в месяц*

Как маркетинг увеличивает производительность риэлтора?

12 ДРУЗЕЙ

~~Оушена~~

Риэлтора





Бренд

КАК ИЗМЕРИТЬ?

- Узнаваемость бренда: спонтанная и наведенная, %;
- Узнаваемость ключевых УТП, %;
- Лояльность к бренду: NPS и CSI, %;

Бренд

ЧЕТЫРЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

- 20-40% от всего бюджета маркетинга - в бренд:
 - чистое позиционирование бренда
 - позиционирование УТП
 - позиционирование сайта
- PR услуги, профессии, экспертизы специалистов, первого лица компании;
- Субсидия риэлторам на брендированную рекламу;
- Ко-Бренды с застройщиками и банками;
- Контент-стратегия в социальных сетях.

Бренд

ЧТО ДАЁТ РИЭЛТОРУ?

- Растёт число обращений в компанию => к риэлтору
- Снижается стоимость привлечения клиента для риэлтора
- Растёт конверсия клиента в сделку:
 - легче работать с возражениями
 - легче набирать базу
 - выше лояльность клиента
- Растёт рекомендательный трафик
- Возможность повышать стоимость услуг = зарплату риэлтора
- Позволяет получать преимущества при работе с партнёрами



УТП

ТРИ ФОРМЫ:

- **Уникальное преимущество перед конкурентами**
 - **отличительное свойство услуги перед конкурентами: база, гарантии;**
 - **эксклюзивные скидки на объекты от девелопера.**
- **Временная монополия или микромонополия**
 - **эксклюзивный пул квартир и участков от девелопера**
 - **совместный продукт с банком или застройщиком под сегмент ЦА**
- **Неуникальное преимущество, о котором не знают клиенты**
 - **покупка новостроек без комиссии**
 - **оформление ипотеки бесплатно**

УТП

ЧЕТЫРЕ РЕКОМЕНДАЦИИ?

- **Создавайте уникальные кобренды**
 - **вместо повышенного процента от застройщика - возьмите уникальное преимущество для клиента**
- **Создавайте барьеры рынка (микромонополии)**
 - **эксклюзивный пул квартир и участков от девелопера**
 - **уникальные услуги, решающие задачи клиента**
- **Проводите конкурентный анализ ежемесячно и нещадно воруйте :)**
- **Расскажите о преимуществах, о которых рынок просто может не знать**

УТП

ЧТО ДАЕТ РИЭЛТОРУ?

- Легче работать с возражениями по цене и конкурентам
- Легче привлекать и удерживать клиента
- Снижается стоимость привлечения клиента
- Растёт рекомендательный трафик
- Возможность повышать стоимость услуг



Обучения маркетингу

ЗАЧЕМ?

**Риэлторы - люди
разных специальностей
из разных сфер.**

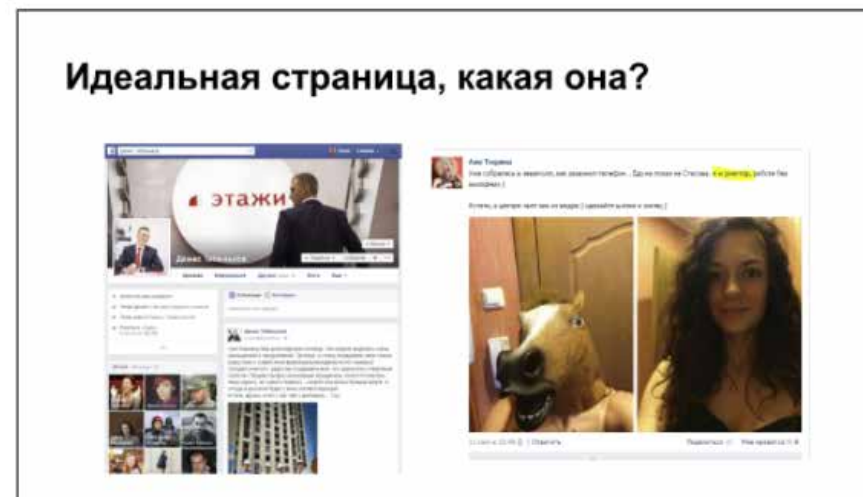
**Маркетингом
им заниматься
не приходилось...**

**А привлекать
клиентов надо!**

Обучения маркетингу

ЧЕТЫРЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

- Внедрите в систему адаптации новичков блок маркетинга:
 - Привлечение клиента
 - Социальные сети
 - Разборы кейсов



Обучения маркетингу

ЧЕТЫРЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

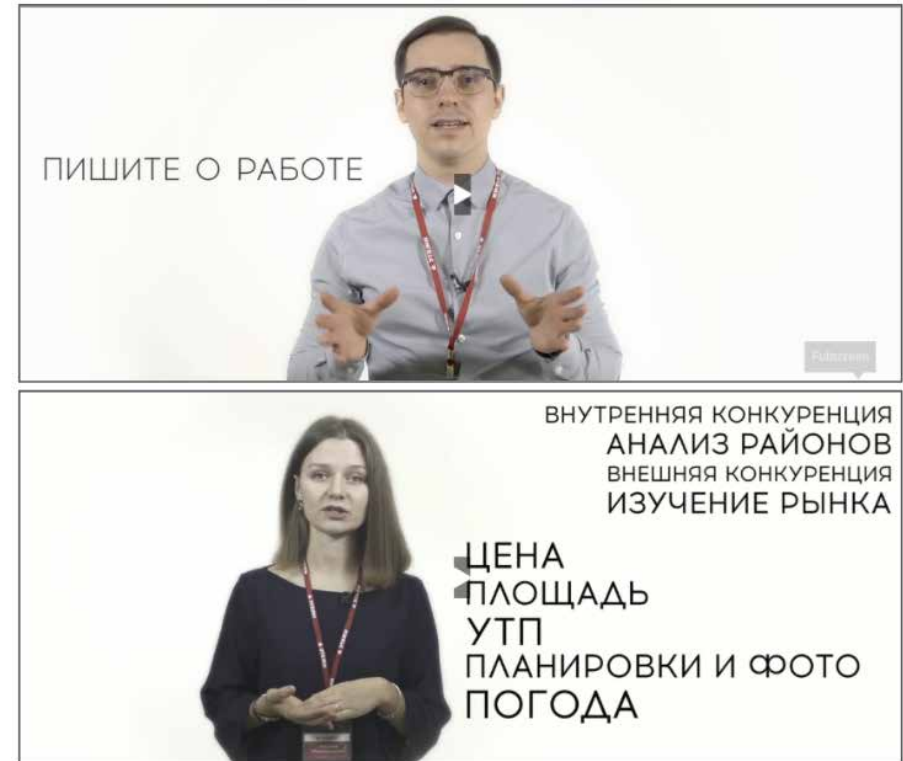
- Регулярно собирайте обратную связь от риэлторов и проводите обучения основного состава:
 - анализ эффективности СММ
 - планирование маркетинга
 - новые инструменты
 - разборы кейсов



Обучения маркетингу

ЧЕТЫРЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

- Запишите видео-обучения
или соберите сборник
внешних вебинаров



Обучения маркетингу

ЧЕТЫРЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

- Проводите тестирования

Контрольный тест "Формирование входящего потока"

Вам нужно завершить этот тест на **100%** для того, чтобы получить доступ к итоговому (завершающему) тесту курса.

Количество попыток не ограничено.
Ограничение по времени: 4 мин.
Метод оценивания: Высшая оценка

Результаты ваших предыдущих попыток

Попытка	Составил	Баллы /	Оценка /	Просмотр	Отзыв
		0,00	100,00		
1	Залерисовнас Отправлено Пеленка, 13 Апрель 2018, 10:36	5,07	94,44	Просмотр	Вы точно знаете толк в хорошем пицере, и особенности расклейки. Продолжайте в том же духе!

Высшая оценка: 94,44 / 100,00.

Итоговый отзыв

Вы точно знаете толк в хорошем пицере, и особенности расклейки. Продолжайте в том же духе!

[Пройти тест заново](#)

Обучения маркетингу

ЧТО ДАЕТ РИЭЛТОРУ?

- Легче привлекать клиента
- Снижать стоимость привлечения
- Быстро получить успех и поверить в профессию



Скрипты

ЗАЧЕМ?

Риэлторы - люди разных специальностей из разных сфер.

Продажами им заниматься не приходилось...

А отрабатывать клиентов надо!

Скрипты

ЧЕТЫРЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

- Прослушивать выборочно звонки, хотя бы дежурных.
- Группировать «проблемы» и проводить обучения, перенаправлять в учебный центр на переаттестацию.
- Убрать с дежурства до переаттестации.
- Перед запуском РК -> готовить скрипты и FAQ для риэлтора.

Скрипты

ЧТО ДАЁТ РИЭЛТОРУ?

- Рост конверсии во встречу
- Уверенность при переговорах -> успех -> вера в профессию
- Рост отдачи от вложений в рекламу



Стандарты работы с клиентом

ЗАЧЕМ?

Риэлторы - люди разных специальностей из разных сфер.

Оказывать услуги по продаже/покупке квартир им не приходилось...

А теперь приходится!

Стандарты работы с клиентом

ЧЕТЫРЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

- Сразу сформируйте у нового риэлтора правильное представление о ваших ожиданиях в отношении процесса и качества оказания услуги. Пропишите и внедрите в систему адаптации.

Стандарты работы с клиентом

ЧЕТЫРЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

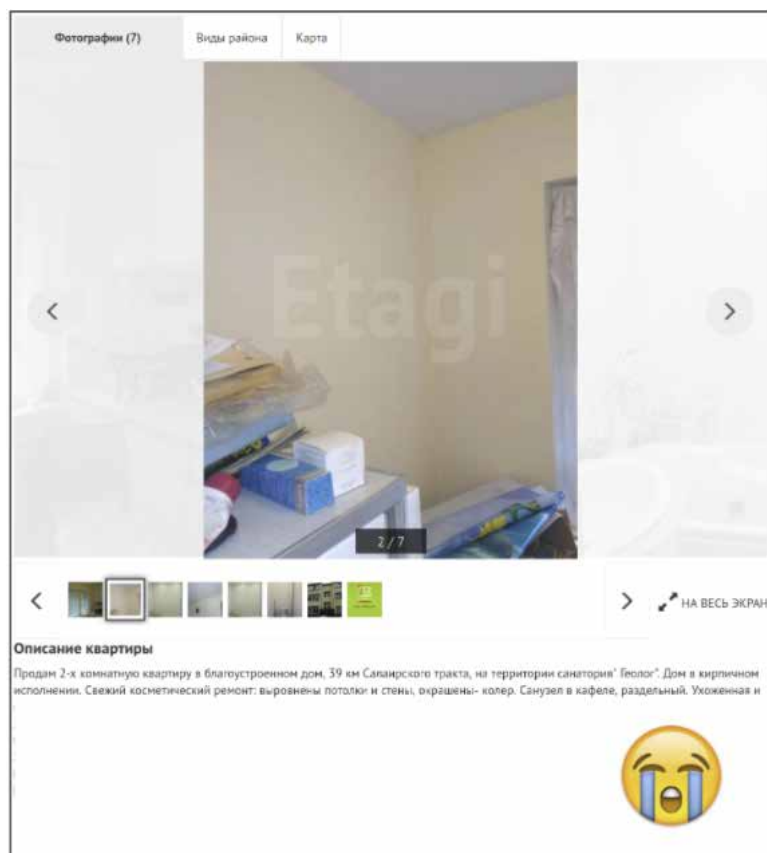
- Разработайте скрипты ответа на звонки для дежурных риэлторов

Стандарты работы с клиентом

ЧЕТЫРЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

- Внедрите стандарты по подготовке объекта: фото, планировки, описание.

Стандарты работы с клиентом



x 2,5
конверсия



Стандарты работы с клиентом

ЧТО ДАЁТ РИЭЛТОРУ?

- Ориентиры
- Прогнозируемость результата
- Рост конверсии из обращения в сделку



Инсорсинг для риэлтора

ВНУТРЕННИЕ УСЛУГИ ДЛЯ РИЭЛТОРА НА ПОКУПАТЕЛЯ:

- **Индивидуальное и групповое консультирование (free)**
- **Разработка (free) и изготовление индивид. рекламы**
- **Расклейка объявлений, аналитика районов и отчётность**
- **Производство: баннеры, визитки, полиграфия и т.д.**
- **Брендовая сувенирная продукция для клиента**
- **Организация BTL-акции в ТРЦ**
- **Таргетированная реклама (coming soon)**

Инсорсинг для риэлтора

ВНУТРЕННИЕ УСЛУГИ ДЛЯ РИЭЛТОРА НА ПРОДАВЦА:

- Фотографирование объектов (free, кроме загородки)
- Бери фотоаппарат Компании - делай фото сам
- Помощь в создании описания
- Отрисовка планировки, 3D-планировки (free)
- Автовыгрузка рекламы на агрегаторы
- Разработка (free) и изготовление индивид. рекламы

Инсорсинг для риэлтора

ЧТО ДАЁТ РИЭЛТОРУ?

- **Высвобождение времени**
- **Экономия на рекламе за счёт корпоративных тарифов**
- **Снижение стоимости привлечения клиента**
- **Для новичков - быстрый и легкий старт рекламной активности**



Поддержка контактного центра

10 ПРИМЕРОВ, КАК КЦ ПОМОГАЕТ РИЭЛТОРУ:

- Риэлтор не взял трубку на 3-й гудок → КЦ отвечает
- Подогрев клиентов с отложенным спросом
- Автомаршрутизация на риэлтора при звонке в Компанию
- Автопрозвон базы на актуальность
- Анализ удовлетворенности клиентов на трёх стадиях
- Обратная связь по скриптам дежурных риэлторов
- Уведомление риэлтора о необходимости контакта с клиентом
- Возвращение отказников
- Работа с претензиями и отзывами

Поддержка контактного центра

ЧТО ДАЁТ РИЭЛТОРУ?

- Высвобождение времени на операционные функции
- Рост конверсии по клиентам
- Рост удовлетворенности клиентов
- Прогнозируемость результата
- Возвращение клиентов



Сайт

ОДНА РЕКОМЕНДАЦИЯ:

- Развивать собственные ресурсы:
 - Сайт
 - Профили в социальных сетях
 - Блог
 - Мобильное приложение

Сайт

К ЧЕМУ МОЖНО СТРЕМИТЬСЯ:

- **50% всех клиентов компании/риэлтора обеспечивает сайт**
- **На Авито в 4-6 раз меньше объектов, чем на сайте**
- **Сайт - самый дешевый способ привлечения клиента для риэлтора**
- **75% условно-бесплатного трафика: брендовые запросы, SEO, переходы с других ресурсов**

Сайт

КАК РЕЗУЛЬТАТ - МЫ НЕ ОСТАНЕМСЯ БЕЗ КЛИЕНТОВ, ЕСЛИ...

- Временно прекратили гнать трафик;
- Конкурент предложил что-то интересное рынку;
- Закончился бюджет в рекламном кабинете на Яндексе;
- Просто прекратили рекламные активности.

Сайт

ЧТО ДАЁТ РИЭЛТОРУ:

- **Стабильный поток клиентов**
- **Колоссальная экономия денег на привлечение клиентов**
- **Высокая конверсия по набору базы**
- **Простота входа в профессию для новичков**



Субсидии по рекламе

7 ИНСТРУМЕНТОВ ПОВЫШЕНИЯ АКТИВНОСТИ РИЭЛТОРА ПО РЕКЛАМЕ:

- **Акция:** закажи расклейку от 1500 шт., компания бесплатно добавит ещё столько же!
- **Стимуляция сегмента:** 1 месяц субсидия 30-50% на рекламу по новостройкам!
- **Исследование:** участвуй в исследовании эффективности каналов рекламы с заменой номера - получи скидку 50%

Субсидии по рекламе

7 ИНСТРУМЕНТОВ ПОВЫШЕНИЯ АКТИВНОСТИ РИЭЛТОРА ПО РЕКЛАМЕ:

- Субсидия на ликвид: **100 шт. расклейки бесплатно на объект категории А + бесплатная выгрузка на площадки**
- Софинансирование выгрузки объектов по наиболее эффективным площадкам: **от 20% до 70%**
- Брендированная **наклейка с оффером на авто - бесплатно!**
- Пакет новичка: **баннер, наклейка, 500 шт. расклейки**

Субсидии по рекламе

ЧТО ДАЁТ РИЭЛТОРУ?

- **Снижение стоимости привлечения клиента**
- **Рост количества обращений**
- **Поддержка Компании, уверенность в завтрашнем дне**



Работа с ликвидом

ЗАЧЕМ НУЖНА ОТДЕЛЬНАЯ СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ С ЛИКВИДОМ?

- Они продаются быстрее
- Конкуренция за объект сильнее
- Совокупные издержки на объект ниже

Работа с ликвидом

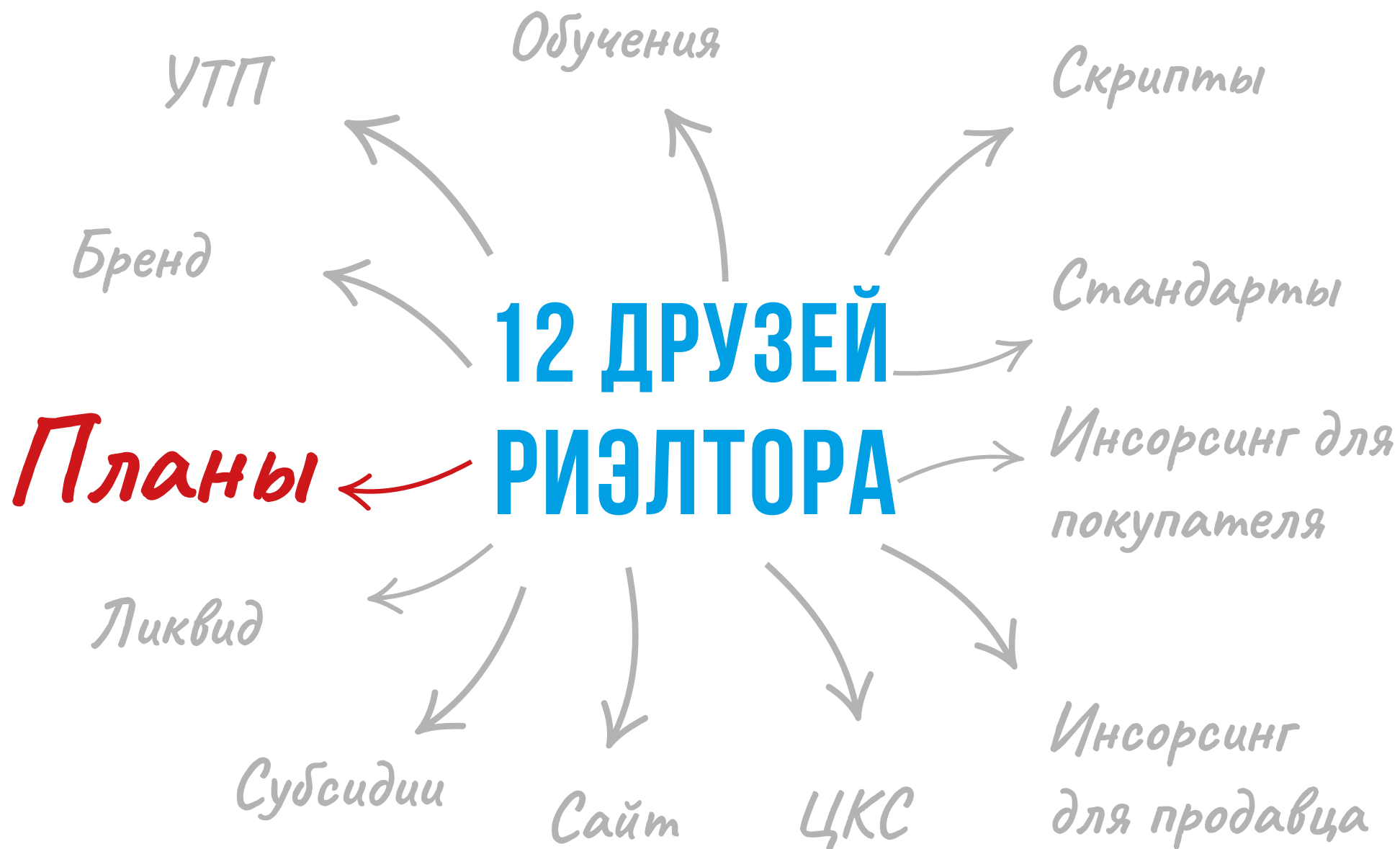
ВСЕГО 5 РЕКОМЕНДАЦИЙ:

- **Автовыгрузка ликвидов за счёт компании и с приоритетом**
- **Приоритетная выдача на сайте компании**
- **Отдельный фильтр в выдаче для риэлторов**
- **Рост требований по всем стандартам:**
 - **скорость подготовки фото и планировки**
 - **скорость и объём выгрузки рекламы**
 - **время первой встречи**
 - **количество коммуникаций**
- **Субсидии по рекламе ликвидов**

Работа с ликвидом

ЧТО ДАЁТ РИЭЛТОРУ?

- Скорость привлечения покупателя = продажи объекта
- Рост вероятности продажи объекта
- Рост числа сделок = рост зарплаты



Маркетинг-планы

**ЕСТЬ ИНСТРУМЕНТ, КОТОРЫЙ
МОЖЕТ ПОБУДИТЬ РИЭЛТОРА:**

- Увеличить свой план по задаткам
- Увеличить свой бюджет на рекламу
- Тщательно спроектировать свои активности
- Сделать больше

Маркетинг-планы



Маркетинг-планы

1. Ставим индивидуальный план

План = Сделки факт x Прирост рынка x Сезонность x Коэф. прироста

2. Риэлтор прописывает маркетинг-план:

5% от сред. комиссии на каждый задаток

3. Согласовывает с руководителем и маркетологом

4. Работает 2 мес.

5.1 Не выполняет план

6.1 Получает 30% от факта по рекламе

5.2 Выполняет план на 85%

6.2 Получает 50% от факта по рекламе

5.3 Выполняет план

6.3 Получает 100% от факта по рекламе

Маркетинг-планы

РЕЗУЛЬТАТЫ:

- 40% риэлторов принимают участие
- рост маркетинговых активностей и компетенций
- результаты участников на 40-80% выше тех, кто не участвует
- рентабельность фонда компенсаций 100-200%

Маркетинг-планы

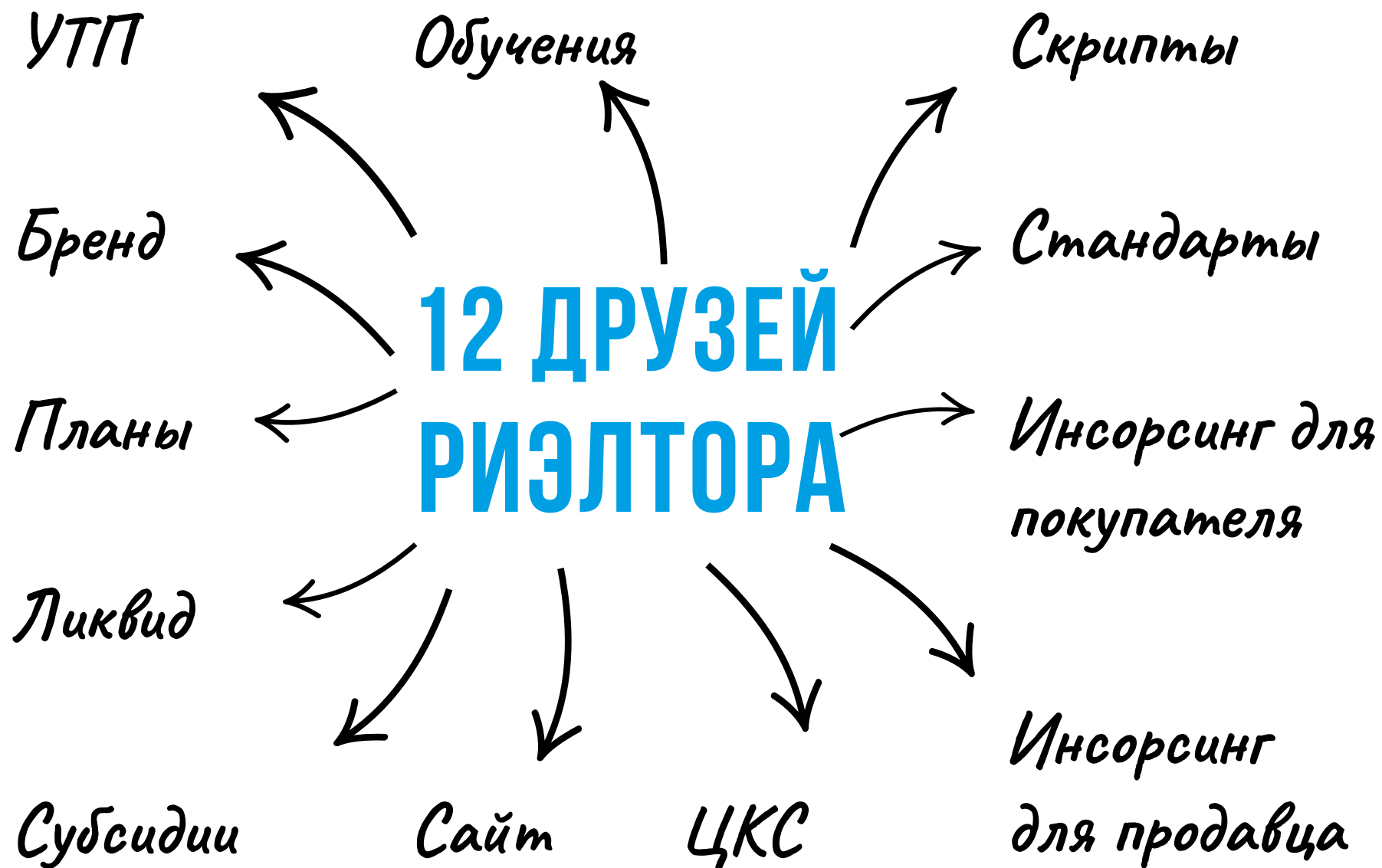
ЗА СЧЁТ ЧЕГО?

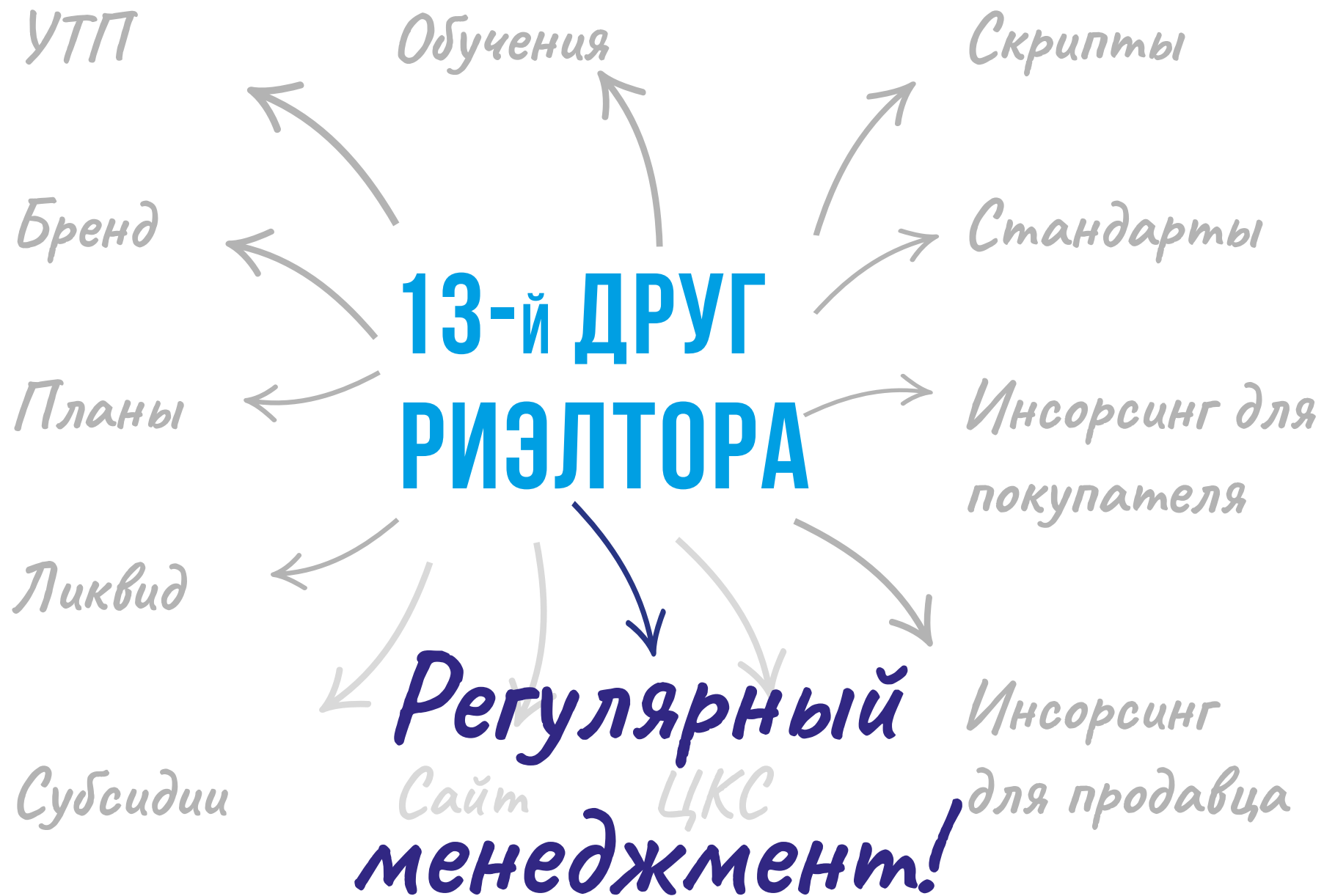
- Постановка индивидуальной цели для риэлтора
- Планирование активностей для достижения цели
- Взятие компанией рисков на вход в проект
- Разумное желание выгоды

Маркетинг-планы

ЧТО ДАЁТ РИЭЛТОРУ?

- Компенсация на рекламу за результат
- Рост сделок = зарплаты
- Снижение издержек на одну сделку
- Обучение маркетингу





Регулярный менеджмент!

ЧТО ДАЁТ РИЭЛТОРУ?

- Компенсация на рекламу за результат
- Рост сделок = зарплаты
- Снижение издержек на одну сделку
- Обучение маркетингу

Результат

0,7

**Средняя
производительность
в отрасли**

2,66

**средняя производи-
тельность в ТОП-10
городов сети со всей
полнотой поддерж-
ки компании и силь-
ным брендом**

**РИЭЛТОР
МОЖЕТ
БОЛЬШЕ!**

Риэлтор может больше

 **ЭТАЖИ**

Марсель Габдульманов

Директор департамента маркетинга
Федеральной риэлторской компании «ЭТАЖИ»

+7 (922) 001 00 50
m.v.gabdulmanov@etagi.com

[facebook.com](https://www.facebook.com) | vk.com | [instagram.com](https://www.instagram.com)

etagi.com

