



"КАК ПОВЫСИТЬ КАЧЕСТВО ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ
ОТ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ:
ЗАТЫКАЕМ ДЫРУ ЧЕРЕЗ КОТОРУЮ
"СЛИВАЕТСЯ" ПОЛОВИНА ЛИДОВ"

**Тренер по продажам
Дмитрий Ткаченко**

www.Tkachenko.pro

Кратко



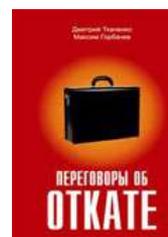
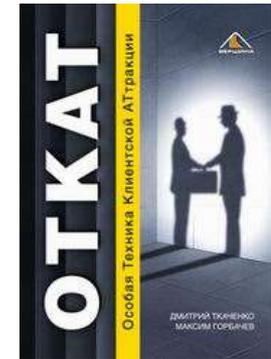
1 Из немногих русскоязычных спикеров работающих в Европе

3 В ТОП лучших тренеров России по продажам



4 Деловых бестселлера

100 Анализ сотен записей звонков продавцов каждый месяц





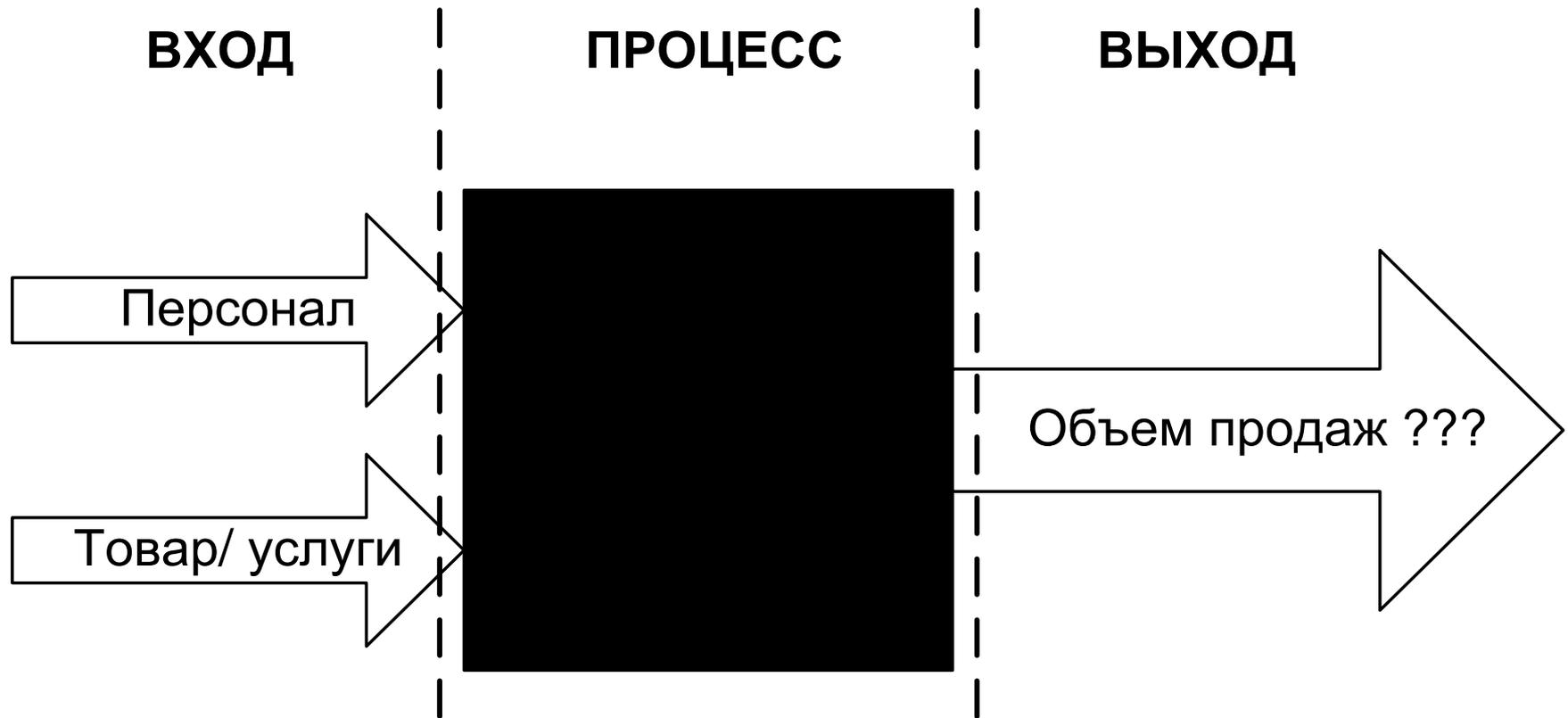
Три этапа развития воинского дела:

1. Эпоха богатырей





ПЕРВЫЙ ЭТАП «БОГАТЫРИ»





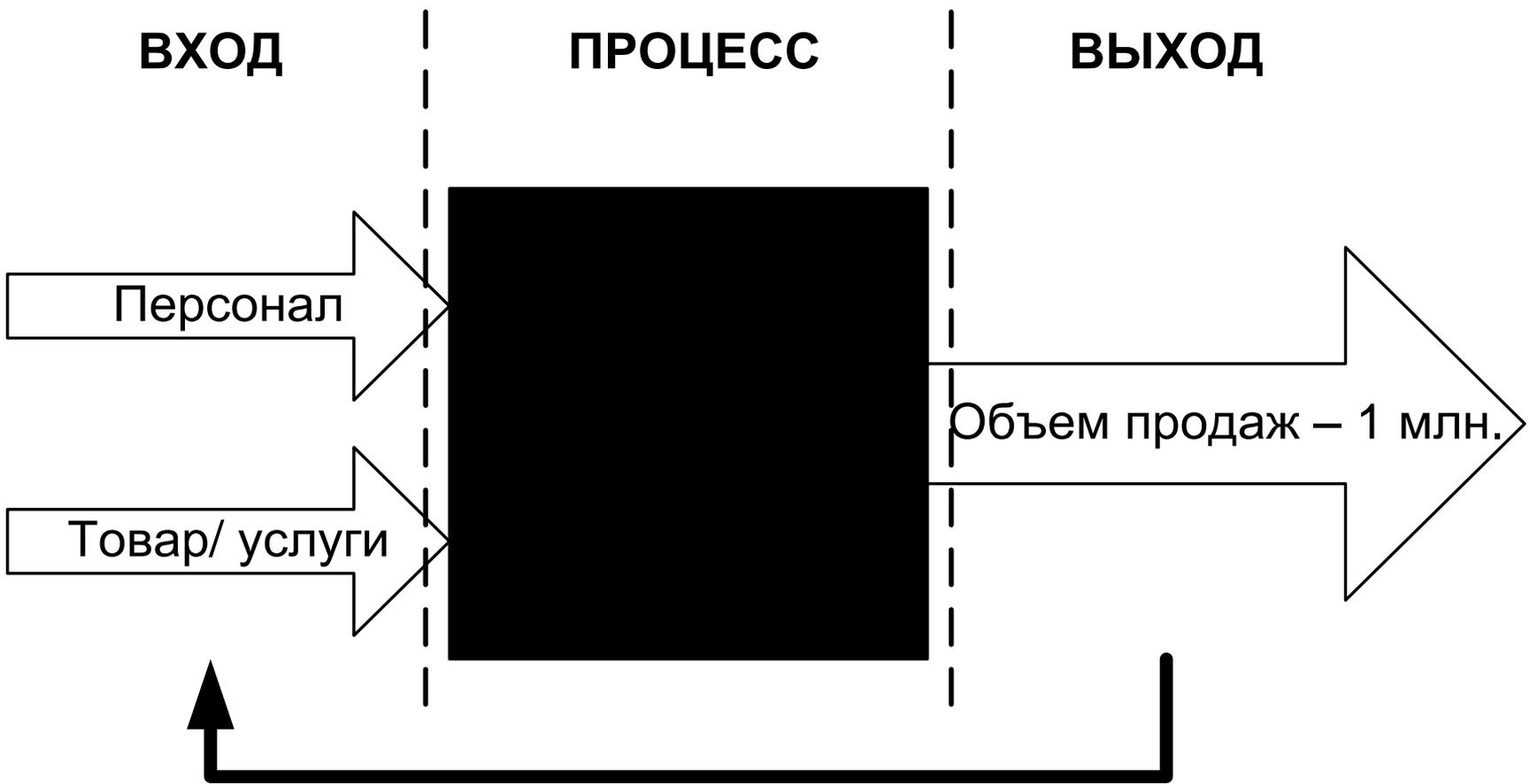
Три этапа развития воинского дела:

2. Эпоха дружин





ВТОРОЙ ЭТАП «ДРУЖИНА / БАНДА»





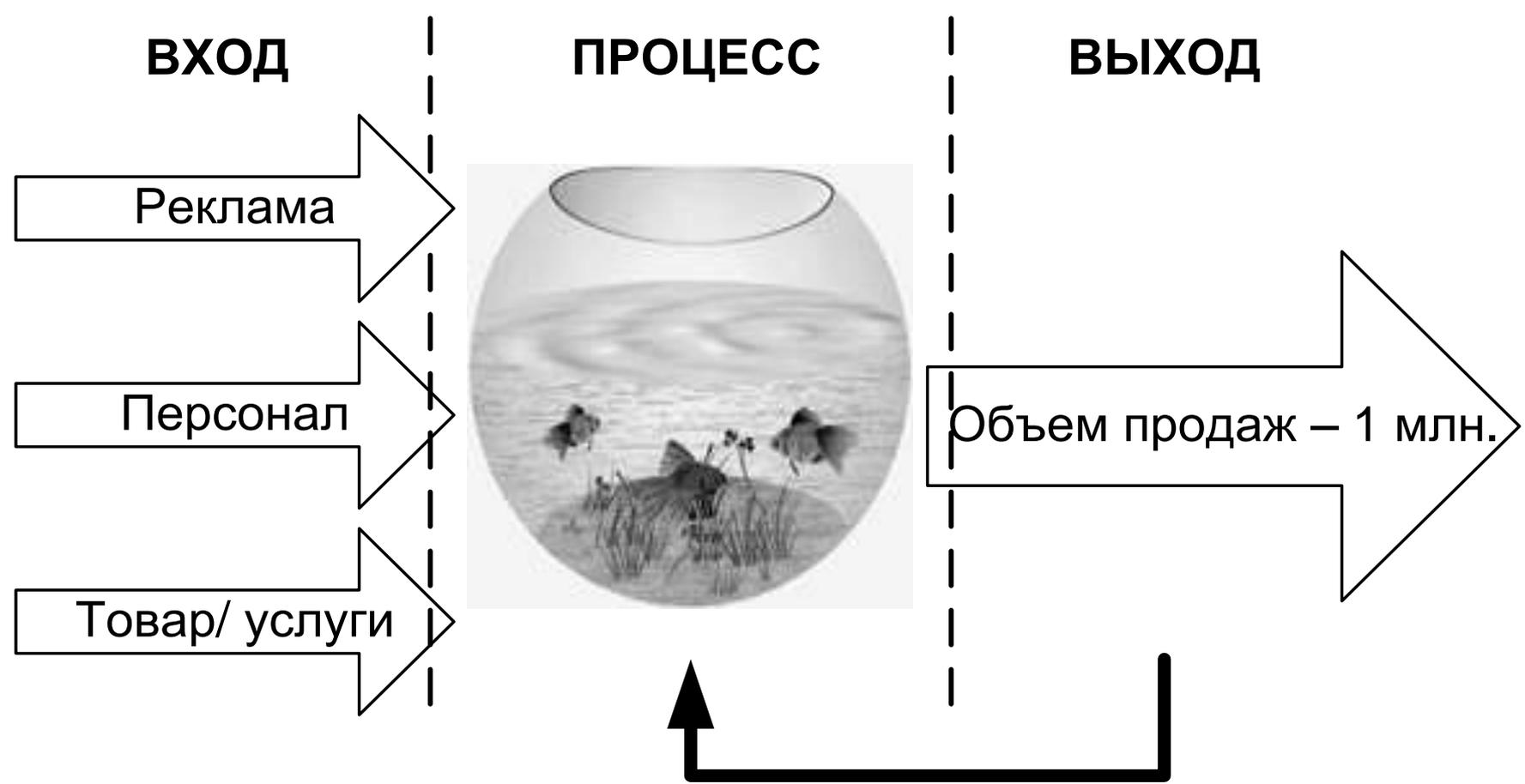
Три этапа развития военского дела:

3. Эпоха регулярных армий





ТРЕТИЙ ЭТАП «АРМИЯ»



БИЗНЕС-ТРЕНИНГ ДМИТРИЯ ТКАЧЕНКО

«Управление агентами по недвижимости:
как превратить работу риэлторов из «черного ящика» в аквариум»

12 апреля, 11.00 – 18.00, отель «Pullman Sochi Centre», Зал "Олеандр"





8 шагов от «ТИХОГО ОМУТА» к «аквариуму»





8 шагов от

«ТИХОГО ОМУТА» к «аквариуму»

□ 1. Установлена система записи звонков

«SpRecord»

«Простые звонки», «Мои звонки»



8 шагов от

«ТИХОГО ОМУТА» к «аквариуму»

- ❑ 1. Установлена система записи звонков
- ❑ 2. Разработаны и внедрены стандарты





«Главные» вопросы стандарта «Обработка входящих звонков»

- Как представляемся?
- Какие вопросы задаем звонящему? Что проясняем?
- Как квалифицируем клиентов?
- Какие предлагаем следующие шаги?
- Что делаем в случае отказа?
- Когда и кому перезваниваем?





8 шагов от

«ТИХОГО ОМУТА» к «аквариуму»

- 1. Установлена система записи звонков
- 2. Разработаны и внедрены стандарты
- 3. Используются чек-листы



Чек-лист для застройщика

Этап	Действия менеджера	+	Балл
После соединения	Поздоровался		1
	Назвал организацию		1
	Представился		1
	Узнал имя		3
Перехват инициативы и сбор информации (Звонящий «Сколько стоит ...?» или другой вопрос)	Заканчивал каждый свой ответ вопросом. Не ждал следующего вопроса клиента («Автоинформатор»)		5
	Узнал:	Метраж/ количество комнат	2
		Сроки	2
		Этаж	1
		Районы (если несколько объектов)	2
		Источник денег (ипотека, материнский капитал, объект на продажу и т.д.)	5
Выгоды	Рассказал о... (выгода 1)		2
	Рассказал о... (выгода 2)		2
Договоренность о следующем шаге	«Шахерезада»		2
	Задал вопрос об удобном времени встречи		5

<i>Работа с сомнениями и отказами</i>	Отказ 1	«Отпустил» звонящего	-10
		Выгода от встречи + вопрос об удобном времени	5
	Отказ 2	«Отпустил» звонящего	-5
		Вернулся к сбору информации/ разговорил собеседника	2
		Повторно спросил об удобном времени встречи с новой выгодой	2
	Отк аз 3	Договорился об «отступе»	2
<i>Завершение контакта</i>	Взял номер мобильного («8-900»)	5	
	Договорился о дате следующего контакта	1	
	Подвел итог разговора	1	
	Попрощался на позитиве	1	
<i>В ходе разговора</i>	Управлял разговором с клиентом	1	
	Не перебивал	1	
	Обращался по имени	1	
<i>Характеристики голоса и речи</i>	Разговор «живой», эмоциональный, слышна заинтересованность в клиенте	1	
	Скорость речи оптимальна	1	
	Говорил доступно, грамотно, использовал термины понятные собеседнику, отсутствуют слова паразиты	1	
	ИТОГ		





Максимально - 60 баллов

/12

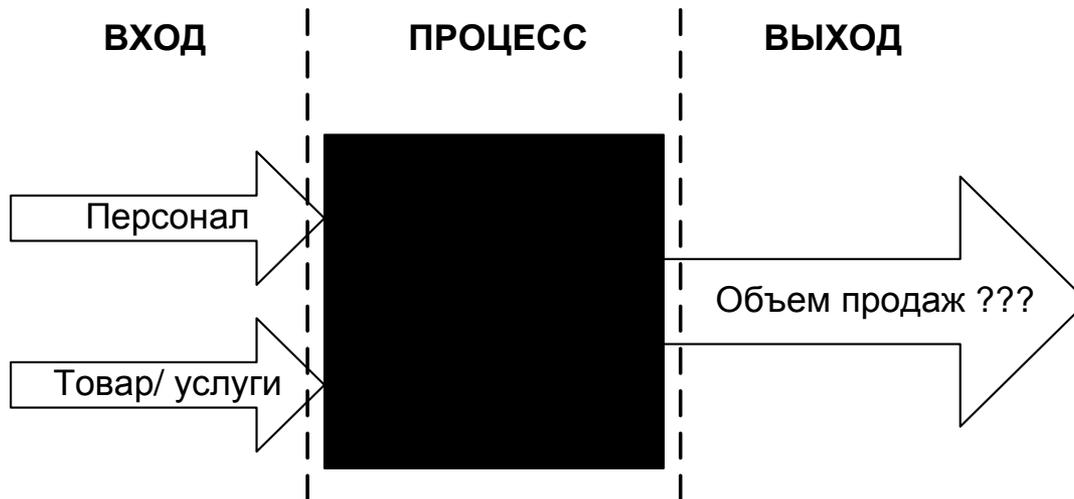
Оценка по 5-ти бальной шкале





8 шагов от «ТИХОГО ОМУТА» к «аквариуму»

- ❑ 1. Установлена система записи звонков
- ❑ 2. Разработаны и внедрены стандарты
- ❑ 3. Используются чек-листы
- ❑ 4. Осуществляется системный контроль





СКОЛЬКО СТОИТ ЛИД?







8 шагов от «ТИХОГО ОМУТА» к «аквариуму»

- 1. Установлена система записи звонков
- 2. Разработаны и внедрены стандарты
- 3. Используются чек-листы
- 4. Осуществляется системный контроль
- 5. Предоставляется обратная связь
сотрудникам





8 шагов от «ТИХОГО ОМУТА» к «аквариуму»

- 1. Установлена система записи звонков
- 2. Разработаны и внедрены стандарты
- 3. Используются чек-листы
- 4. Осуществляется системный контроль
- 5. Предоставляется обратная связь
сотрудникам
- 6. Оценка звонка связана с СОТ и мотивацией





8 шагов от «ТИХОГО ОМУТА» к «аквариуму»

- 1. Установлена система записи звонков
- 2. Разработаны и внедрены стандарты
- 3. Используются чек-листы
- 4. Осуществляется системный контроль
- 5. Предоставляется обратная связь
сотрудникам
- 6. Оценка звонка связана с СОТ и мотивацией
- 7. Ведется «Золотой фонд» звонков





8 шагов от «ТИХОГО ОМУТА» к «аквариуму»

- 1. Установлена система записи звонков
- 2. Разработаны и внедрены стандарты
- 3. Используются чек-листы
- 4. Осуществляется системный контроль
- 5. Предоставляется обратная связь
сотрудникам
- 6. Оценка звонка связана с СОТ и мотивацией
- 7. Ведется «Золотой фонд» звонков
- 8. Руководитель-перводвигатель





5 «фишек» для обработки ЗВОНКОВ

1. «Авасзовут?»





5 «фишек» для обработки ЗВОНКОВ

1. «Авасзовут?»
2. «Пока открывается база...»





5 «фишек» для обработки ЗВОНКОВ

1. «Авасзовут?»
2. «Пока открывается база...»
3. «Шахерезада»





5 «фишек» для обработки ЗВОНКОВ

1. «Авасзовут?»
2. «Пока открывается база...»
3. «Шахерезада»
4. «8-900...»

«Запишите мой мобильный – вдруг возникнут вопросы, чтобы не висеть на линии и не объяснять все с начала новому сотруднику 89123456789. записали? ... Готов записать ваш 8-900...»

«Давайте запишу ваш мобильный на случай если будут акции и скидки. 8-900...»





5 «фишек» для обработки звонков

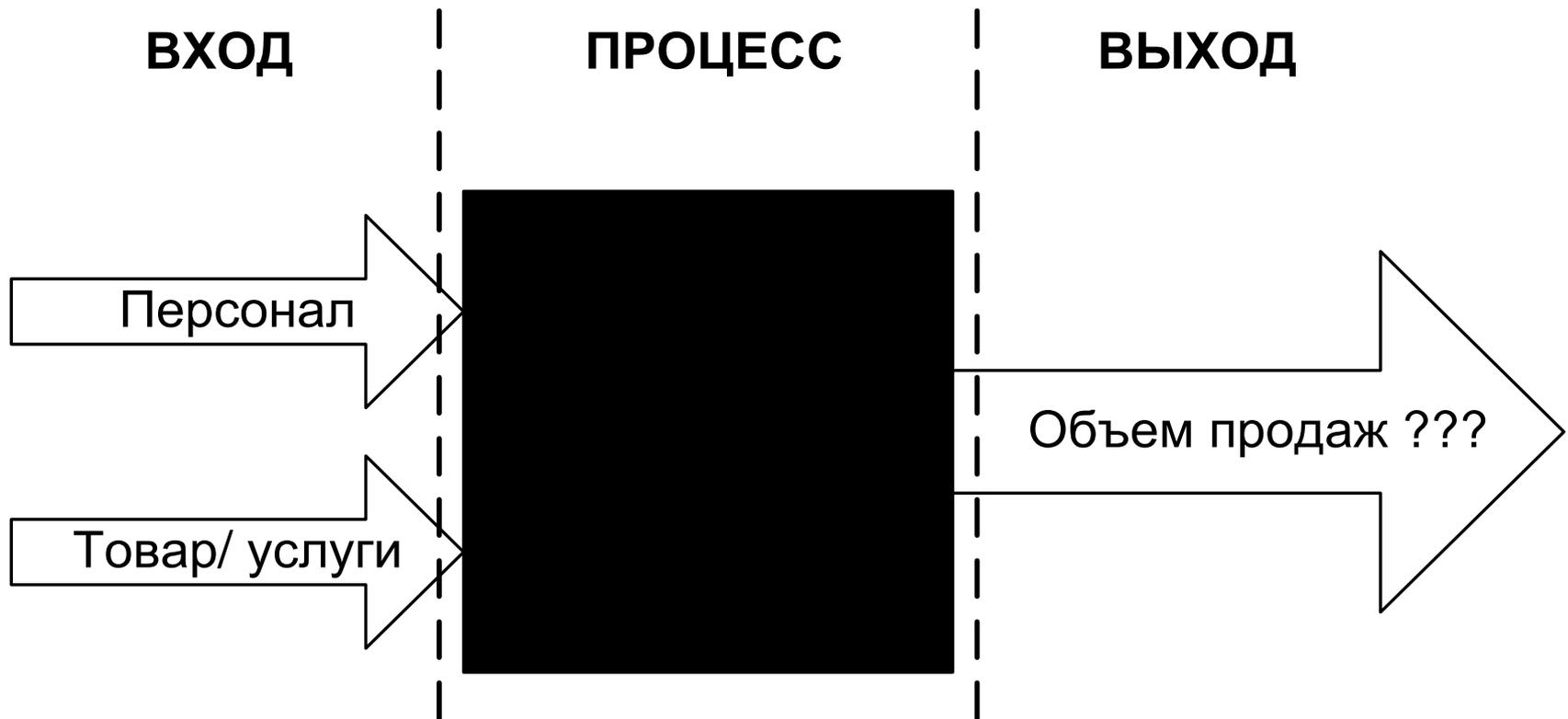
1. «Авасзовут?»
2. «Пока открывается база...»
3. «Шахерезада»
4. «8-900...»
5. «Отступ»







Домашнее задание



БИЗНЕС-ТРЕНИНГ ДМИТРИЯ ТКАЧЕНКО

«Управление агентами по недвижимости:
как превратить работу риэлторов из «черного ящика» в аквариум»

12 апреля, 11.00 – 18.00, отель «Pullman Sochi Centre», Зал "Олеандр"





www.Tkachenko.pro





tkachenko.pro



dmtkachenko



Dmitry@tkachenko.pro

