

# Учебные курсы для риэлторов

Яна Лурье,  
Санкт-Петербург

Исполнительный директор риэлторской  
компании

Тренер, консультант

Обучение риэлторов с 1999 года

# Учебные программы для топ-менеджеров

1. Создание стандартов деятельности риэлторской компании. Управление качеством работы (семинар)
2. Создание системы управления персоналом риэлторской компании (семинар)
3. Увеличение рентабельности за счет внутренних ресурсов компании (семинар)

# Учебные программы для линейных руководителей

1. Управление агентской группой.  
Оперативный менеджмент (тренинг).
2. Управление персоналом для линейных менеджеров (тренинг-семинар).
3. Практика управления персоналом для линейных менеджеров (workshop)
4. Тайм-менеджмент в агентской деятельности (тренинг).

# Учебные программы для риэлторов

1. Продажа услуг на рынке недвижимости.  
Эксклюзивные отношения с продавцом  
и покупателем (тренинг)
2. Продажа услуг на рынке недвижимости.  
Управление сложными переговорами  
(тренинг)
3. Влияние и противостояние чужому  
влиянию (тренинг)

# Принципы обучения взрослых

Обучение взрослых имеет свои существенные особенности, которые необходимо учитывать:

- взрослому человеку, который обучается, — обучающемуся (а не обучаемому) принадлежит ведущая роль в процессе обучения;
- обучающийся ставит перед собой конкретные цели обучения, стремится к самостоятельности, самореализации, самоуправлению;
- взрослый человек обладает профессиональным и жизненным опытом, знаниями, умениями, навыками, которые должны быть использованы в процессе обучения, обучение не должно противоречить опыту;
- взрослый ищет скорейшего применения полученным при обучении знаниям и умениям;
- процесс обучения организуется в виде совместной деятельности обучающегося и обучающего на всех его этапах.

По каждой значимой теме  
разрабатывается комплекс учебных  
мероприятий для всех уровней  
сотрудников:

Тема: Управление эффективностью работы  
компании

1. Увеличение рентабельности за счет  
внутренних ресурсов компании (семинар)
2. Управление агентской группой. Оперативный  
менеджмент (тренинг).
3. Продажа услуг на рынке недвижимости.  
Эксклюзивные отношения с продавцом и  
покупателем (тренинг)

# 1. Увеличение рентабельности за счет внутренних ресурсов компании (семинар)

## Цели программы:

1. Рассмотрение возможностей эффективных изменений. Выбор оптимального проекта.
2. Изучение методик анализа бизнес-процессов, принципа определения ресурсных зон.
3. Сравнение различных вариантов изменений в ресурсных зонах. Технологические и управленческие изменения.
4. Получение опыта проектирования изменений.

# 1. Увеличение рентабельности за счет внутренних ресурсов компании.

## Программа семинара.

1. Тенденции развития рынка услуг. Современное состояние рынка недвижимости.

**Рынок недвижимости: жесткая конкуренция или свободное пространство?**

Особенности конкуренции на современном рынке недвижимости. Что обеспечивает победу?

Две процедуры в работе агентства недвижимости: продажа риэлторских услуг и оказание риэлторских услуг. Многообразие ресурсов.

Виды потребительского поведения работа с разными потребительскими стратегиями. Формирование предложения для покупателя.

**2. Эффективные стратегии современного рынка:**

Операционные расходы: оптимизация за счет технологических изменений.

Увеличение доходной части: пять лучших проектов.

Управление эффективностью и качеством работы;

Поддержание высокой мотивированности персонала;

Поиск новых продуктов;



# 1. Увеличение рентабельности за счет внутренних ресурсов компании.

## Программа семинара.

*3. Анализ и оптимизация бизнес-процессов. Определение проблемных зон и точек роста. Улучшение показателей эффективности процессов (увеличение процента отработки входящих вызовов, процента реализуемости договоров и других показателей).*

Как прописать бизнес-процессы силами собственной команды? Какие показатели улучшать? Что принесет наибольший эффект?

Управление эффективностью и качеством работы. Минимизация потерь: корректировка алгоритмов работы, определение дополнительных контрольных точек;

## 4. Стандарты работы риэлтерской компании.

*Технология создания и документальное обеспечение стандартов. Система контроля.*

Почему стандартизация становится актуальной? Что принесет внедрение системы стандартов? Как управлять результатами деятельности сотрудников?

# 1. Увеличение рентабельности за счет внутренних ресурсов компании.

## Программа семинара.

**5. Цена, качество и сервис – как предложить клиенту оптимальный выбор. Эффективные схемы продаж. Предотвращение основных ошибок продавцов. Дополнительный инструментарий продажи.**

Поддержание уровня продаж. Могут ли малобюджетные маркетинговые идеи быть эффективными? Выбор целевой аудитории: конкуренция с профессионалами и привлечение на рынок новых потребителей.

**6. Клиенториентированность. Основные принципы эксклюзивного обслуживания. Управление качеством сервиса.**

От чего зависит удовлетворенность клиентов? Как воздействовать на удовлетворенность?

**7. Оптимизация работы с персоналом. Поддержание высокой мотивированности, развитие и управление знаниями в условиях кризиса;**

Обучение персонала. Может ли малобюджетная система внутреннего обучения быть эффективной?

Создание программ обучения, позволяющих поддерживать высокий профессиональный уровень продавцов и менеджеров. Методическое обеспечение внутрекorporативного обучения (учебники, рабочие тетради, практические работы, тестирование профессионального уровня)

# 1. Увеличение рентабельности за счет внутренних ресурсов КОМПАНИИ.

## Программа семинара.

### 9. Принципы оперативного управления.

#### - Определение приоритетов системы.

Взаимосвязь стратегических целей и оперативного управления.

Постановка целей оперативных процессов.

#### - Система организации работы компании.

Эффективное взаимодействие. Построение и описание бизнес-процессов.

Определение контрольных показателей.

#### - Цели и возможности.

Использование SMART-анализа и других видов анализа системы:

расстановка приоритетов и активизация ресурсов.

#### - Оперативное планирование и управление временем.

Тайм-менеджмент для всех категорий сотрудников.

# 1. Увеличение рентабельности за счет внутренних ресурсов компании.

## Программа семинара.

### - Оценка текущего состояния системы в целом.

КРІ: выбор и анализ ключевых показателей. Мониторинг эффективности процессов и персонала.

### - Личная эффективность руководителя.

Критерии анализа и пути увеличения.

### - Управление персоналом.

Создание условий для увеличения эффективности сотрудников. Факторы удовлетворенности трудом. Причины снижения мотивации. Материальное и нематериальное стимулирование. Оценка эффективности персонала.

- **Эффективные внутренние коммуникации** как необходимое условие успешного оперативного управления.

### - Документальное обеспечение оперативного управления.

Регламенты работы как часть корпоративных стандартов.

- **Управление исполнением и ответственностью подчиненных:** общие принципы.

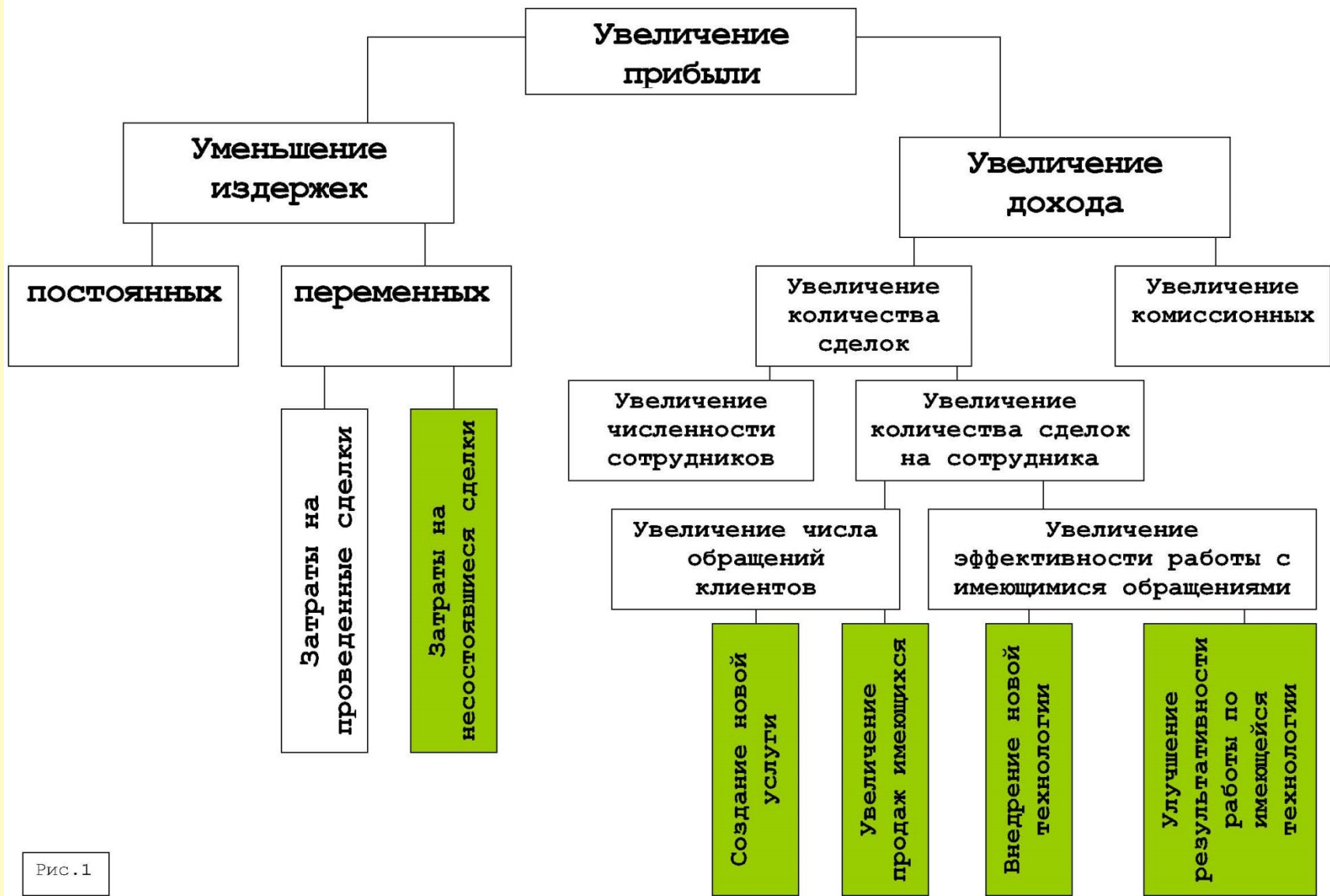
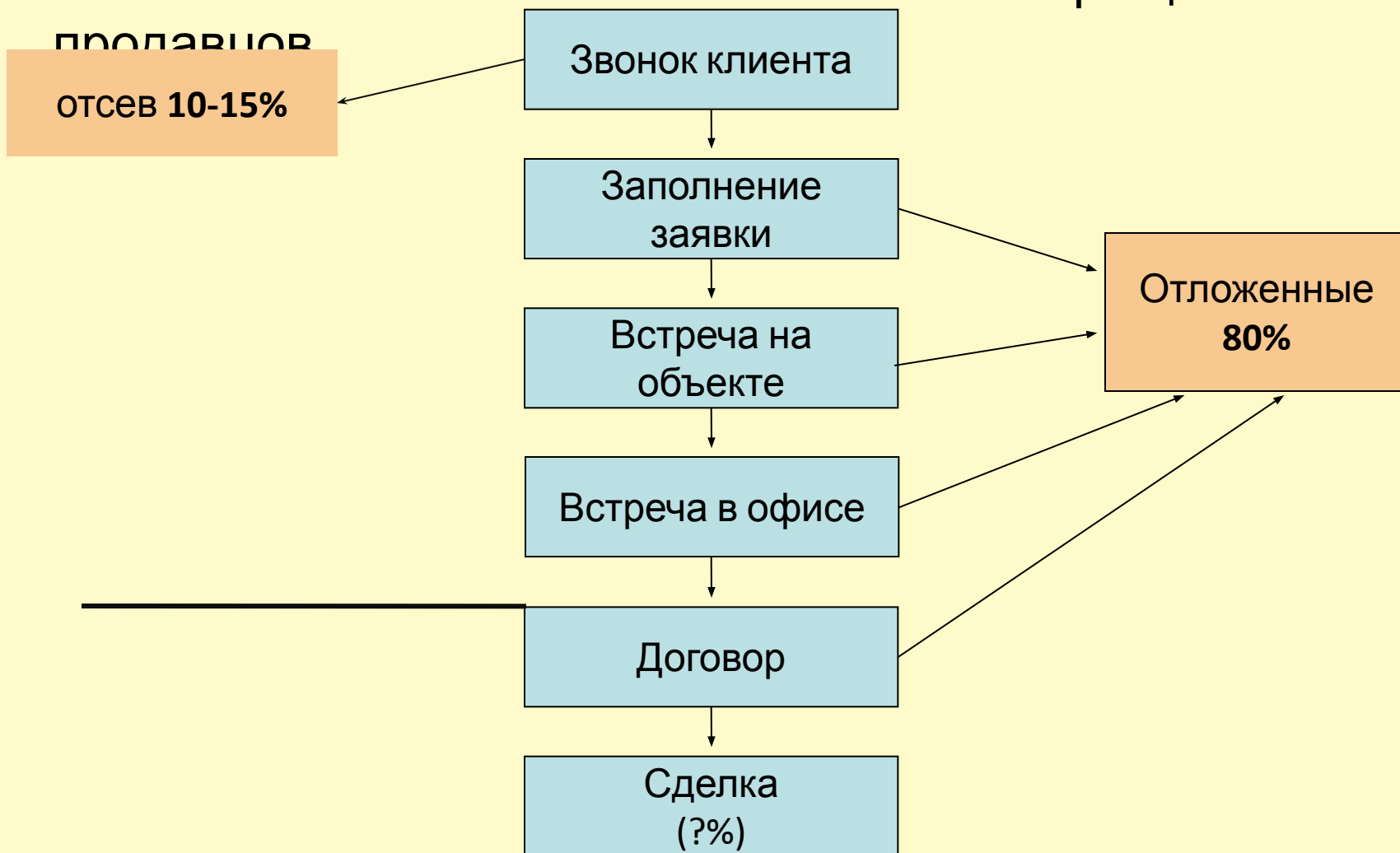


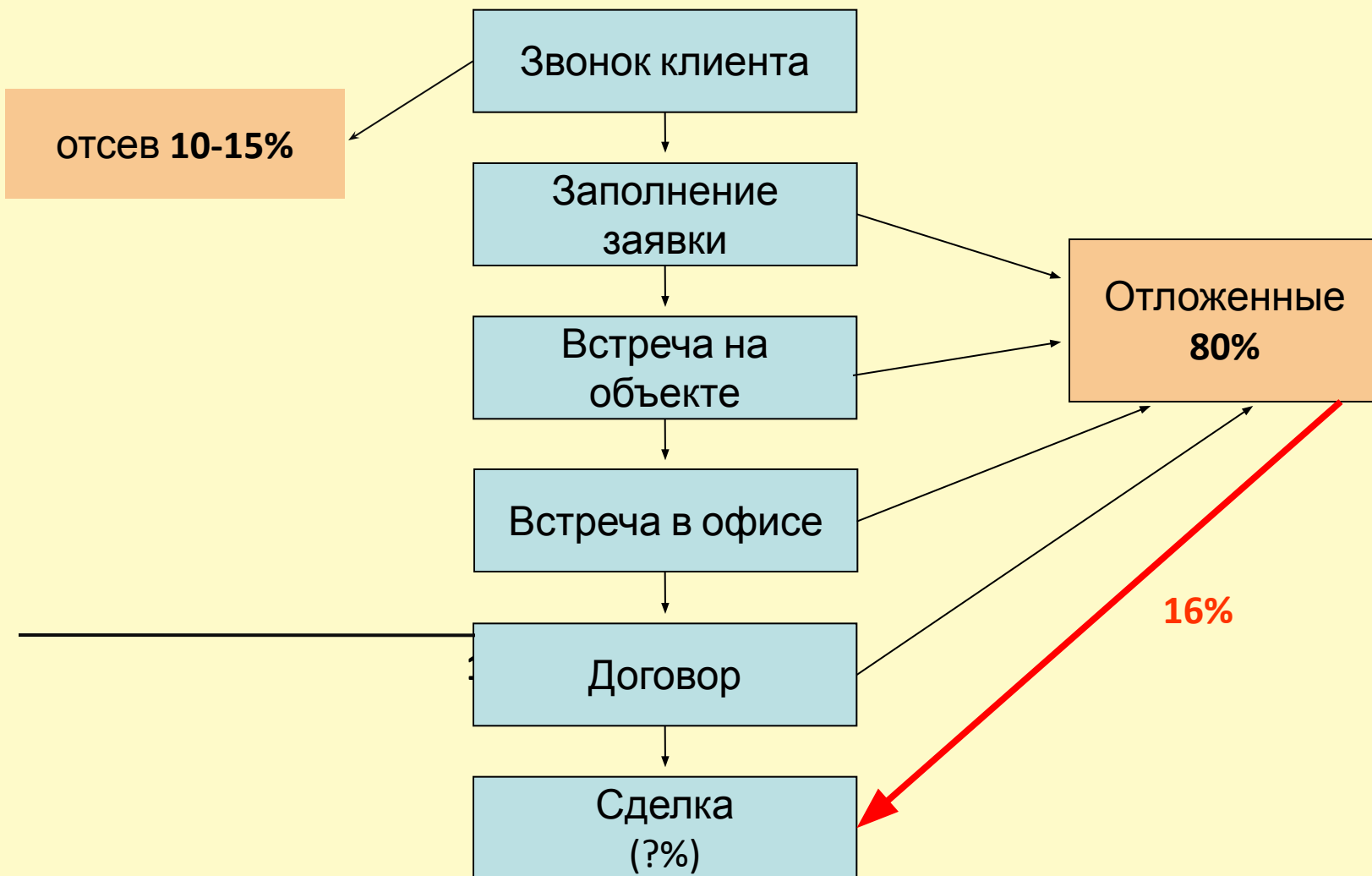
Рис. 1

# Пример анализа процесса

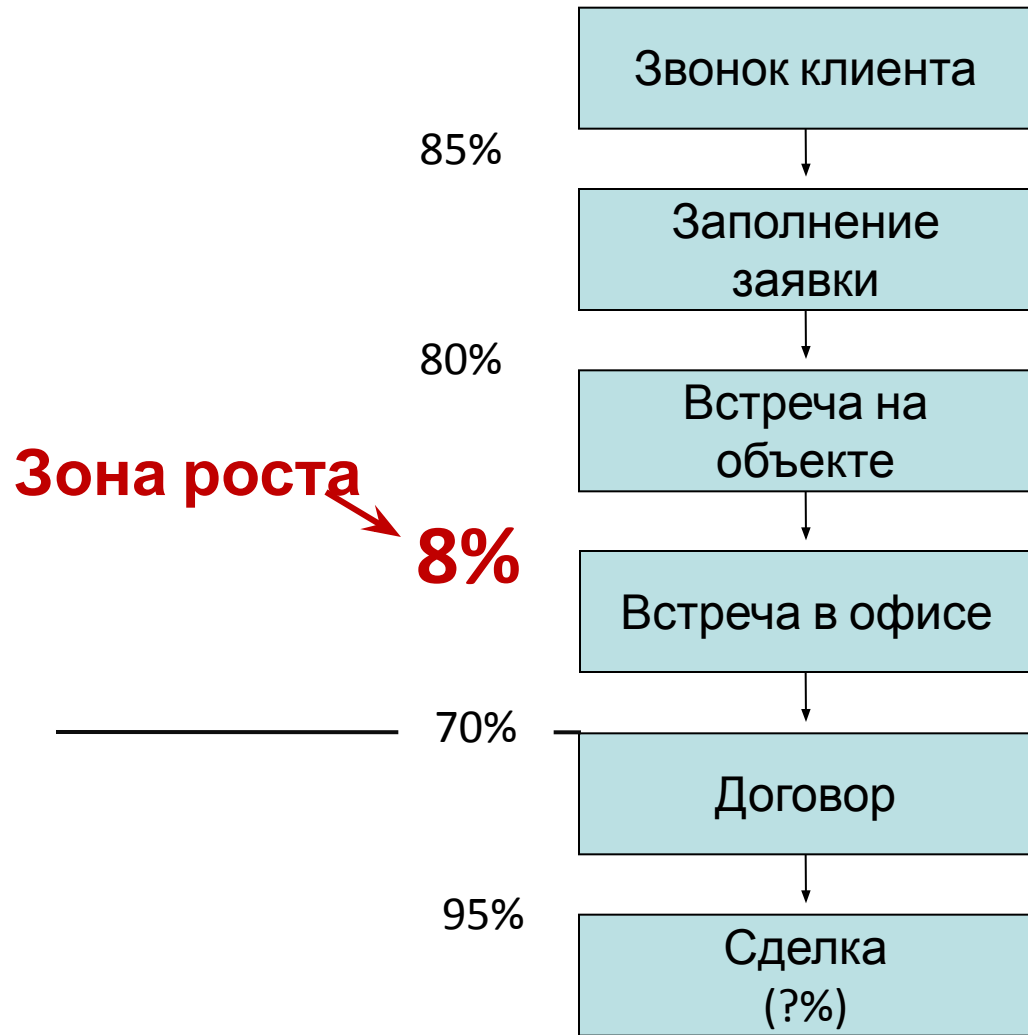
обращения



# обращения продавцов



# обращения продавцов





# Конвертация «встреча на объекте – встреча в офисе» – 8%

## Причины

1. Неверно задана задача этапа (например, продажа клиенту встречи в офисе для подписания договора при первой встрече на объекте).

## Возможности

Изменить задачу этапа (например, продавать при первой встрече на объекте консультационную встречу в офисе. продажа встречи в офисе при этом вырастет вдвое)

# Конвертация «встреча на объекте – встреча в офисе» – 8%

## Причины

Презентация агента неэффективна в силу отсутствия реальной ценности услуги.

## Возможности

Создание услуги с более высокой ценностью:

- Комплексное решение задачи клиента (администрирование всех процессов по сделке)
- Уникальные маркетинговые действия
- Создание формальных инструментов продажи
- Пр.

# Конвертация «встреча на объекте – встреча в офисе» – 8%

## Причины

Недостаточно инструментов для демонстрации ценности услуги.

## Возможности

Разработка инструментов, обучение агентов их созданию и использованию.

# Инструменты презентации услуги при первой встрече с продавцом объекта

## 1. Технологические:

Технологические памятки

Бланки и примеры планов, отчетов и пр.

Примеры маркетинговых планов и исследований, проводимых в рамках договора.

## 2. Аналитические:

Аналитика сегмента, электронный калькулятор, сравнительный анализ объектов-конкурентов и пр.

## 3. Имиджевые:

Информация о компании

## 4. Портфолио по-русски:

Визуализация процесса (примеры карточек объектов, папок покупателя, рекламных возможностей)

# Конвертация «встреча на объекте – встреча в офисе» – 8%

## Причины

Недостаточная

коммуникативная  
компетентность  
сотрудника

- а) не выдерживает последовательность этапов продаж, не владеет техниками установления контакта и выявления потребностей,
- б) не умеет работать со стартовой агрессией клиента.

## Возможности

Мотивирование

сотрудника на  
повышение  
коммуникативной  
компетентности.

Обучение.

# Конвертация «встреча на объекте – встреча в офисе» – 8%

## Причины

Недостаточная мотивированность сотрудника на этом этапе:

- а) страх продажи договора в силу негативного эмоционального опыта,
- б) неверие в эффективность технологии продажи
- в) неготовность анализировать свою работу.

## Возможности

Мотивирование сотрудника на повышение компетентности.  
Обучение.

Страааашная  
конкуренция, весеннее  
обострение,  
«непреодолимые  
возражения по цене»,  
конфликтные переговоры –  
это то, с чем работает  
риелтор, то, за что он  
получает деньги.

# Возвращение проблемы менеджеру

1. Я наладил контакт с клиентом
2. Я знаю, какую задачу он решает, какую потребность удовлетворяет.
3. Я уверен, что моя услуга ему нужна.
4. Я уверен, что моя услуга стоит 100 к.ш.
5. Я уверен, что моя услуга лучше, чем в агентстве за углом за 50 к.ш.
6. Я провел качественную презентацию и ответил на все вопросы клиента.
7. Клиент не хочет заключать договор / платить комиссию

**Если седьмое утверждение истинно, одно из первых шести - ложно**



# Агент провел первую встречу и может рассказать:

1. **Какую задачу решает клиент?**
2. **Почему у клиента возникла именно эта задача?**
3. **Почему эта задача возникла именно сейчас?**
4. **В какой срок ему нужно решить задачу?**
5. **Каковы последствия нарушения этого срока?**
6. **При каких условиях задача клиента может быть решена?**
7. **Согласен ли клиент решать ее на этих условиях?**
8. **Какую информацию клиенту нужно принять, чтобы согласиться с объективностью этих условий?**
9. **Как, когда, в какой форме я могу передать клиенту эту информацию?**
10. **Дата и предмет следующего контакта с клиентом.**
11. **Что и в какой срок мне нужно сделать, чтобы подготовить следующий контакт с клиентом?**

# Конвертация «встреча на объекте – встреча в офисе» – 8%

## Причины

Организационные проблемы или низкая трудовая дисциплина (агент сам принимает решение, выезжать ли на объект и работать ли с конкретным клиентом)

## Возможности

1. Смена владельца процесса.
2. Смена реальных контрольных показателей.

# обращения продавцов

**В**

Звонок клиента



Заполнение  
заявки



Встреча на  
объекте



Встреча в офисе



Договор



Сделка

Отложенные  
80%

**С**

**А**

**D** – активный поиск

# Сетевой график агента

Т И П	вариант	06.06	07.06	08.06	09.06	10.06	11.06	13.06	14.06	15.06	16.06
А	Адрес1	З	Р	КР	З			З			З
	Адрес2		З Р	КР	ПЗ	З	П		З		
	Адрес3	З	Р	КР	З			З			З
В	Адрес1	ПЗ	З								
	Адрес2	ПВ	В								
	Адрес3	ПВ	В								
С	Адрес1	ПЗ	З								
	Адрес2			ПЗ	З						
	Адрес3				ПЗ	З					
Д	Расклейка	50	50	50	50			50	50	50	50

# Зоны ответственности

**других вариантов нет:**

Сотрудник	Подрядчик
<p>Сотрудник отвечает за выполнение требований процесса. За результат отвечает менеджер.</p>	<p>Подрядчик отвечает за результат работы. Менеджер отвечает за постановку задач и оказание поддержки по запросу подрядчика.</p>

В менеджерскую и агентскую программы курса рассмотренные темы включаются в соответствии с функциональными ролями сотрудников.

# Спасибо за внимание!

Вы можете получить примеры методических материалов для обучения сотрудников, послав запрос на адрес [y.a.lurye@gmail.com](mailto:y.a.lurye@gmail.com) Вы можете получить примеры методических материалов для обучения сотрудников, послав запрос на адрес [y.a.lurye@gmail.com](mailto:y.a.lurye@gmail.com) или [yana149@yandex.ru](mailto:yana149@yandex.ru)  
+79112320706