



МЕТОДЫ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ
В КРИЗИСНЫЙ И ПОСТКРИЗИСНЫЙ ПЕРИОДЫ
РОССИЯ (ОМСК) – АМЕРИКА"

и **Муэль**
ОМСК

1

Анализ изменений предпочтений и требований клиентов

в период кризиса

ПОКУПАТЕЛИ И АРЕНДАТОРЫ

- **Уменьшение количества покупателей и арендаторов**
- **Увеличение количества показов на одного покупателя**
- **Жесткий торг со стороны покупателей и арендаторов**
- **Увеличение срока экспозиции по продаваемым и сдаваемым объектам**

2

Выбор стратегии поведения Компании с учетом анализа

- **Переориентация рекламы на покупателя**
- **Госпрограммы – тщательное изучение и участие**
- **Подготовка сотрудников к увеличению объема работы на один рубль**
- **Количество контактов на обращение куплю/сниму с 3-5 увеличить до 5-7 с последующим возобновлением контакта ч/з 30 дней**



2

Выбор стратегии поведения Компании с учетом анализа

- **Подготовка клиентов продавцов и арендаторов к жёсткому торгу (будь рад услышать любое предложение)**
- **Увеличение срока действия договора с продавцом / арендодателем с 60 до 120 дней базово**
- **Акцент на обмены, дешевые квартиры, стрит-ритэйл**
- **Увеличение объемов на сжимающемся рынке за счет конкурентной борьбы**



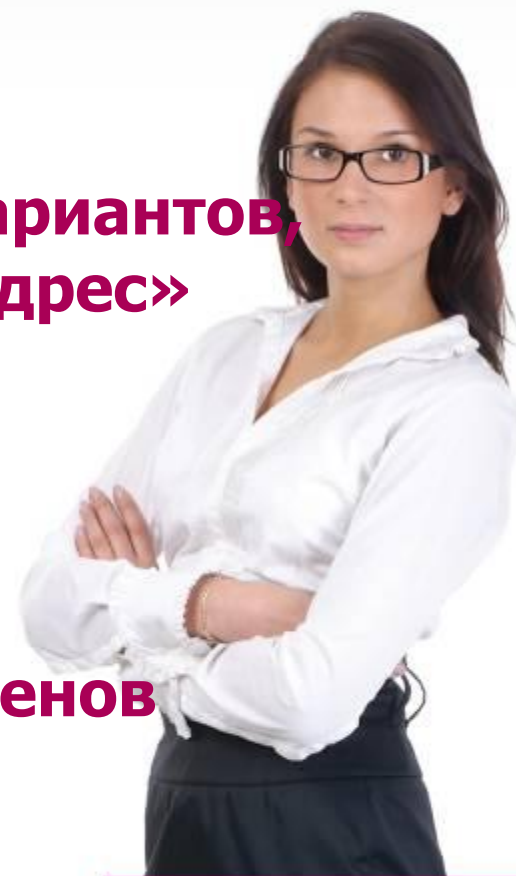
3 *Реализация требуемых изменений в бизнес-процессах*

- **Введение «ручного управления», посещение директорами планёрок в отделах**
- **Ежемесячные собеседования директоров с сотрудниками**
- **Введение ежемесячных семинаров на тему «Как правильно вести переговоры»**
- **Еженедельный контакт сотрудников с продавцами и арендодателями, составление отчетов, переговоры по снижению стоимости**



3 *Реализация требуемых изменений в бизнес-процессах*

- **Введение «бирж недвижимости» внутри компании**
- **Формирование базы обменных вариантов, в том числе, в журнале «Новый адрес»**
- **Контроль отработки заявок**
- **Введение СПК**
- **Внесение изменений в договорную базу по оплате обменов**
- **Обучение сотрудников умению презентовать конкурентные преимущества Компании**



4 Мотивация

- Введение меморандума на уровне НП ОСР (10000 руб. за покупателя)
- Мотивация на цепочки обменов внутри компании: за каждую следующую квартиру - больший процент
- Снятие ограничений по проведению профильных сделок для отделов (особенно, VIP-сервис и ОКН);



④ *Мотивация*

- Премии за выполнение планов
- Задачи для СУП: мероприятия по созданию позитивного настроения в коллективе; общение с ушедшими сотрудниками, предложение для них вернуться в Компанию



5 Координация процесса внедрения изменений

- Ежемесячный мониторинг статистики
- «открытые двери» руководства для идей и конструктивных предложений



Благодарю за внимание!

Кручинский Павел Николаевич
председатель Совета директоров
группы компаний "МИЭЛЬ" (г. Омск)

г. Омск, ул. Маяковского, 74
тел.: (3812) 510-710, 555-777



***и* Миэль**
ОМСК