

Как управлять продажами через корпоративный сайт

Характеристики работы с клиентами через интернет-офис

Технологическая поддержка бизнес- процессов агентства недвижимости

Управление продажами в риэлторском бизнесе


Управление рекламными кампаниями агентств недвижимости

Деловая программа 26 мая 2010 года

Семинар «Управление продажами в риэлторском бизнесе»

1 Обращение

- Внесение оператором клиентской службы информации об обращении: цель, метод обращения, источник рекламы, объект и т.д.
- Идентификация контакта по номеру телефона (фамилии, имени) или заведение нового контакта
- Назначение ответственного за обращение и контакт
- Собранная информация служит для построения отчетов, показывающих статистику приема обращений и назначений на агентов.

Тип сделки	Тип недвижимости
обменять	квартира
ФИО*	Комментарии
Шушеров	
Телефон*	
5000002	
E-mail*	
letter@agent002.ru	
	
Введите код с картинки*	
<input type="text"/>	
<input type="button" value="отправить"/>	

2 Контакты

- *единая база данных клиентов и партнеров с полной историей взаимодействия.*

- Ведение детальной информации о покупателях, арендаторах, владельцах объектов недвижимости, инвесторах, застройщиках и др.
- хранение истории и результатов взаимодействия (телефонные переговоры, электронная переписка, встречи и т.п.).



3 План работ по контакту

- План – список задач

4 Календарь

- *планирование рабочего дня (недели) агента*
- список задач на день/неделю
- новые задачи
- просроченные задачи



5 Договор/Объект

– заведение объекта в CRM

- Управление объектами недвижимости (новостройки, вторичное жилье, нежилая и коммерческая недвижимость, земельные участки и т.д.).

аренда квартир и комнат

оставить заявку

продажа недвижимости

аренда недвижимости

выбери себе риелтора

дополнительные услуги

аукцион по недвижимости

ипотечное кредитование

юридические услуги

о компании

сотрудничество

пресс-центр

контакты

коммерческая недвижимость

заоубежная недвижимость

ворск. недвижимость

купить

квартира

комнат: не важно

цена: не важно

дл: не важно

пгт: не важно

начать поиск

Продажа квартиры — пер. Козьминский Малый, метро «Тверская»

75 000 000 руб. (\$2 440 000)

город: Москва
 округ: Центральный
 район: Пресненский
 адрес: Козьминский Малый пер., д.7
 метро: Тверская
 от метро: 5 мин. пешком



4-комн. квартира
 площадь общая: 157,9 кв.м
 площадь жилая: 111,5 кв.м
 площадь кухни: 12 кв.м
 этаж: 4
 этажность: 8
 высота: 3,2 м
 доп. постройки: элитный сад
 инфраструктура: полная
 комнаты: изолированные
 лифт: пассажирский
 охрана: вооруженная охрана
 парковка: подземный гараж
 планировка: свободная
 спутниковое тв: есть
 состояние объекта: евро
 тип строения: монолит
 лот: 10000300472

правоустанавливающие документы
 перед собственником
 продажа свободная/альтернатива
 свободная продажа

агент: **Ракина-Давыдова
Таня**
 тел.: 495-220-4568



Заявка на просмотр

списание квартиры

фотографии квартиры

версия для печати

заполнить объект

АУКЦИОН!!! Для продажи в элитном восьми-этажном монолитном доме №27 предлагается квартира в тихом центре Москвы, общей площадью 157,9 кв.м. с летними помещениями (143 кв.м. без летних помещений), в т.ч. жилой площадью 112 кв.м. Свободная планировка. Свободная продажа. По всем вопросам звоните +7 (818) 351-1720, Дмитрий.

5 Договор/Объект

– заведение объекта в CRM

- учет подробных сведений по объектам недвижимости с возможностью хранения адресной информации в привязке к зданиям, улицам, станциям метро, населенным пунктам и т.п., общих строительных характеристик и других сведений, представляющих интерес для клиентов (класс, текущая цена, этажность, общая и жилая (полезная) площадь, кол-во комнат, наличие балконов, сан. узлов, газовой плиты и т.п.).

оставить заявку:

продажа недвижимости

аренда недвижимости

выбери себе риелтора

дополнительные услуги

аукцион по недвижимости

ипотечное кредитование

юридические услуги

о компании

сотрудничество

пресс-центр

контакты

коммерческая недвижимость

зарубежная недвижимость

поиск недвижимости

поиск недвижимости

купить

квартира

комнат не важно

цена не важно

где не важно

лот не важно

(495) 980 8955

юридическое
сопровождение

агентство недвижимости рядом с м Смоленская в Москве

Аренда и покупка недвижимости – метро Смоленская

Москва ← Округ Центральный (ЦАО) ← Район Арбат ← Метро Смоленская

Метро р-он: → Смоленская → Арбатская

Свежие поступления в базу данных объектов

- Купить 2 комн. квартиру - **20 150 000 руб.** Миусская 2-я ул., д.3-5
- Купить 3 комн. квартиру - **28 000 000 руб.** Шмитовский пр., д.16
- Купить 6 комн. квартиру - **82 000 000 руб.** Козинский Малый пер., д.10
- Снять 1 комн. квартиру - **38 000 руб.** Рубцовская наб., д.4
- Снять 2 комн. квартиру - **35 000 руб.** Почтовая Большая ул., д.18
- Снять 2 комн. квартиру - **75 000 руб.** Тружеников 1-й пер., д.17

Аренда р-он Арбат

- Квартиры и комнаты >>
- Дома и коттеджи >>
- Офисы и помещения >>

Продажа р-он Арбат

- Квартиры и комнаты >>
- Дома и коттеджи >>
- Офисы и помещения >>
- Квартиры в новостройках >>

Отправьте заявку на аренду или покупку недвижимости

Если Вы хотите снять или купить квартиру или дом, оставьте, пожалуйста, свои координаты и комментарии. Риэлтор агентства недвижимости БН «Агент 002», специализирующийся на требуемой недвижимости, обязательно подберет то, что Вас устроит и сам свяжется с Вами!

Тип сделки купить

Тип недвижимости не важно

ФИО*

Комментарии

Телефон*

E-mail*

живете или работаете
в этом районе?



Тружеников 1-й пер., д.17
75 000 руб.

[снять квартиру](#)



фото обрабатываются

Почтовая Большая ул., д.18
35 000 руб.

[снять квартиру](#)



Красная Пресня ул., д.7
165 000 000 руб.

5 Договор/Объект

– *заведение объекта в CRM*

- хранение и просмотр графических файлов с планировками, фотографиями, эскизами объектов недвижимости
- ведение истории событий по объектам недвижимости (сделки, смена владельцев/арендаторов, приватизация, капитальный и косметический ремонт, проверка БТИ и т.д.)
- учет рекламы по объекту



5 Договор/Объект

– *заведение объекта в CRM*

- Реклама объекта недвижимости (публикация на сайте компании экспорт на порталы и базы недвижимости: gdeetotdom.ru, cian.ru, winner, irr.ru, публикация в СМИ и т.д.)
 - *Простота формата экспорта*
 - *Возможность экспорта собственного формата*
 - *Возможность экспорта несколько раз в сутки*
 - *Получение отчета о загрузке*
- ведение статусов объектов с указанием даты перевода в текущий статус, ответственного сотрудника, осуществившего изменение статуса.

6 Кабинет клиента

- Предоставление клиенту информации о работе компании по договору с ним
 - Кол-во обращений (звонков, заявок с сайта, визитов в офис)
 - Кол-во просмотров на сайте компании
 - На какие порталы производится экспорт
 - В каких печатных изданиях подается реклама

The screenshot displays the 'Кабинет клиента' (Client Cabinet) interface. On the left, there is a vertical navigation menu with categories such as 'продажа недвижимости', 'аренда недвижимости', 'коммерческая недвижимость', and 'ипотека'. Below the menu, there are search filters for location, area, price, and other parameters. A large phone number '(495) 980 8955' is prominently displayed. The main content area features a profile picture of a woman, 'Татьяна Рафикова-Драганова', with contact information. Below the profile, there are sections for 'ОБЩИЕ РАБОТЫ' (General Works), 'ЖИЛИЩНОЕ КРЕДИТО' (Mortgage), and 'УСЛУГИ' (Services). The bottom part of the page shows a grid of real estate listings with photos and brief descriptions, including 'Кухня 10 кв. м', 'Коридорная 2 кв. м', and 'Спальня 10 кв. м'.

7 Фиксирование сделок

- Определение условий сделки и контроль их выполнения
- Выполнение

8 Контроль работы компании

- Отчеты по работе сотрудников (кол-во полученных контактов и процент переходящих в клиенты)
- Отчеты по работе направлений и отделов (заключенные договора и процент закрытых договоров)

9 Аналитика

- Отчеты по эффективности рекламы
- Воронка продаж



ПОСЛЕСЛОВИЕ

Требования к CRM:

- ✓ Возможность работы с любого компьютера, подключенного к интернету
- ✓ Оперативность – единая база данных
- ✓ Система оповещений об изменениях в базе данных
- ✓ Автоматизация выгрузки баз данных
- ✓ Разграничение доступа к данным и функционалу систему, как по занимаемой должности, так и персонально
- ✓ Безопасность – рекомендуется использовать безопасное соединение https
- ✓ Отказоустойчивость и архивация данных
- ✓ Минимальные затраты на приобретение лицензий
- ✓ Минимальные затраты на эксплуатацию и сопровождение

Спасибо за внимание!

Павел Шушеров,
руководитель группы разработки бизнес-приложения
Бюро недвижимости Агент 002 и
Агентства недвижимости DOKI
www.doki.ru
www.agent002.ru

Телефоны:

- клиентам DOKI- (495) 500-00-01
- клиентам «Агент 002» – (495) 500-00-02

Личный блог докладчика – www.crm4realty.ru

