



Личная встреча
с Клиентом – продавцом
на Объекте



Цель стандарта

- 1) Назначение: настоящий стандарт описывает варианты ведения личной встречи с продавцом на объекте.
- 2) Область применения: настоящий стандарт обязателен для применения специалистами по недвижимости

Цель стандарта: повысить эффективность ведения личной встречи специалистов по недвижимости с потенциальными или уже имеющимися Клиентами.



Личная встреча с Продавцом

Подготовка к встрече с Продавцом

Встреча на объекте

Личная встреча на объекте



!

Цель встречи: подписание договора
(возмездного оказания услуг или “Всё включено”)





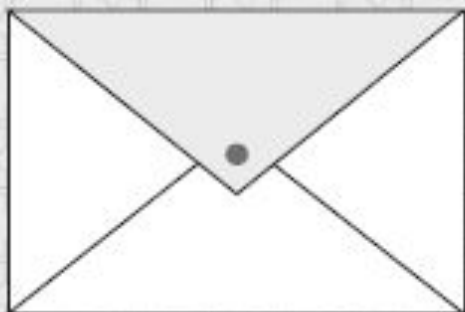
! Перед встречей с Клиентом – продавцом необходимо подготовить список аналогичных объектов недвижимости

1

Распечатайте к встрече готовый обзор рынка недвижимости

Папка для Клиента

! Работайте с папкой для Клиента, создавая целый ритуал









- 1 Буклет по программе «Все включено»
- 2 Ваша визитка (1 - положить в папку, 2 - отдать Клиенту)
- 3 Ручка
- 4 Бланки договоров (обычный и ВВ)
- 5 Рекомендации по предпродажной подготовке
- 6 Анкета для продавца

! После встречи – сдайте подписанные договора

Технические инструменты



- 1  Сотовый телефон
- 2  Планшет
- 3  Бахилы
- 4  Компас (можно загрузить в телефон или планшет)
- 5  Фонарик
- 6  Рулетка

Дресс - код



- 1 Деловой стиль – обязательно
 - 2 Опрятный вид
 - 3 Корпоративные элементы (значок, бейдж)
-



- 1 Деловой стиль – обязательно
- 2 Аккуратная прическа
- 3 Неброский макияж / маникюр
- 4 Корпоративные элементы (значок, бейдж)

! Внешний вид – создает первое впечатление

Схема личной встречи на объекте

СТАРТ



5 и 6 пункт по обстоятельствам

Время встречи с Клиентом-продавцом Знакомство



- Первая встреча должна быть **в три дня** после телефонного разговора
Вы должны приехать на 5-10 минут раньше и ознакомиться с придомовой территорией



- 1 Поздоровайтесь с Клиентом (Доброе утро / день / вечер)
- 2 Укажите еще раз свое имя и фамилию и компанию.

Выявление потребности

1

Выяснить цель продажи квартиры у Клиента-продавца

2

Будьте заинтересованы в Клиенте - задавайте вопросы

!

Задайте уточняющие вопросы
см. Анкета продавца и покупателя

Знакомство с квартирой

- 1 Вы должны уточнить у Клиента - продавца наличие документов на квартиру
- 2 Задать уточняющие вопросы по квартире (см. Анкету продавца)
- 3 Осмотреть всю квартиру (заполняйте анкету)
- 4 Выявить преимущества и недостатки квартиры (задайте вопрос Клиенту и отметьте, что ответил он)



Рекомендации

- При просмотре квартиры задавайте вопросы Клиенту, которые максимально охарактеризуют объект недвижимости:



1 Кто проживает в данной квартире

2 Кто собственник квартиры

3 Кто будет показывать квартиру потенциальным покупателям

4 Проживает ли сейчас арендатор

Речевые модули. Встречная сделка

- В случае встречной сделки старайтесь удержать Клиента. Отметьте варианты приобретения объекта недвижимости.

Не отказывайтесь работать с таким Клиентом, если он желает немедленной работы по подбору недвижимости. Подобрать можно и выслать по почте. С учетом, что предупредите о возможных изменениях на рынке. Варианты приобретения объекта недвижимости при встречной сделке:

- 1) Специфика приобретения квартиры при встречной сделке
 - Клиент-покупатель с ипотекой
 - Клиент-покупатель с социальными программам
- 2) Приобретение объекта недвижимости сейчас в ипотеку, пока нет покупателя, при его появлении погасить выплаты.
- 3) Приобретение квартиры в новостройке (Застройщики у которых можно на длительное время забронировать)
- 4) Могут появиться новые варианты квартир
- 5) Можно вести сделку дистанционно и уже подбирать варианты квартир.



Речевые модули

Михаил Юрьевич, 90 % объектов продаются по фотографиям на сайте. Зачастую ведем дистанционные сделки и высылаем фотографии Клиентам из северных городов.

Скажите, кто является собственником квартиры и кто будет принимать решение о продаже квартиры?

Вы проживаете один в квартире? Кто-то из членов семьи еще проживает?

Скажите, Вы или кто-то другой будет показывать квартиру потенциальным Клиентам-покупателям?

Скажите, пожалуйста, когда Вам будет удобно показывать квартиру? А в выходные Вам будет удобно, обычно Клиенты-покупатели смотрят квартиры в эти дни?



Подписание договора

Подписание Договора возмездного оказания услуг

- 1 Проверьте везде подписи Клиента
- 2 Проверьте, везде ли Клиент полностью указал информацию о себе
- 3 Проверьте паспортные данные Клиента



- ! 1) Вышлите до встречи два договора, Клиент изучит и при встрече у Вас будет меньше вопросов по возражению.
- 2) Если на данном этапе Клиент отказывается, дайте время на принятие решения и оставьте два варианта договора

Документация

1 Паспорт Клиента

- 2 Документация по объекту:
- Свидетельство о праве собственности
 - Документы-основания
 - Технический паспорт
 - Кадастровый паспорт



! При отсутствии одного из документов необходимо заказать их

Предпродажная подготовка

Варианты показов объекта

ПОКАЗ



Риэлтор



Другой риэлтор
компании

- !
- 1) Просмотр будет после того, как позвоните Клиенту - продавцу и сообщите о показе, соответственно уточнив время и дату встречи
 - 2) Предупредите Клиента, что ему будут звонить с компании и спрашивать о качестве работы специалиста по недвижимости

Предпродажная подготовка

Преимущества работы Клиента-продавца только с компанией

- 1 Мы сотрудничаем со всеми агентствами
- 2 В нашей компании только реальные покупатели, с которыми подписан договор
- 3 Все просмотры с другими риэлторами будут происходить после предварительного моего сообщения Вам, т.е. звонка.
- 4 Отсутствует риск снижения стоимости. «Если продают несколько риэлторов, у каждого из них задача снизить стоимость, чтобы продать быстрее остальных. Если один специалист будет продавать, то он продаст по выгодной рыночной цене»



Рекомендации для показа квартиры

! Если на квартире живут квартиранты – собственнику обязательно присутствовать на показе, потому что второго шанса создать первое впечатление не будет



Михаил Юрьевич, 90 % объектов продаются по фотографиям на сайте.
Зачастую ведем дистанционные сделки и высылаем фотографии Клиентам из северных городов.



При показе присутствует один член семьи



Не рассказывать Клиенту-покупателю ничего лишнего, к примеру, мышей (тараканов, клопов) у нас нет, только что потравили!

Рекомендации для показа квартиры

Возьмите из папки буклет по предпродажной подготовке и отдайте Клиенту

Что Клиент-продавец должен сделать перед показом

- 1 Проверить подходы к квартире (подъезд, лифт)
- 2 Освободить квартиру от детей, домашних животных, взрослых
- 3 Проветрить квартиру
- 4 Помыть полы (можно использовать дезодорант: кофе, корица, лимон)



Рекомендации для показа квартиры

Что Клиент - продавец должен сделать перед показом

- 5 Раздвинуть шторы – дневной показ
- 6 Включить освещение
- 7 Убрать и помыть лишнюю посуду
- 8 Убрать одежду с вешалки, тапочки и т.д.
- 9 Постелить коврик или влажную половую тряпку при входе



Рекомендации для показа квартиры

Как вести себя Клиенту-продавцу

- 1 Держаться при показе за Риэлтором (не забегать вперёд)
- 2 Не вмешиваться в переговоры
- 3 Отвечать на вопросы Риэлтора и переадресовывать на риэлтора
- 4 Во всем полагаться на своего Риэлтора



Окончание встречи. Рекомендации

- 1 Рекомендованная длительность встречи - не больше 1 часа
- 2 Клиент должен чувствовать Вашу искреннюю заинтересованность в нём
- 3 Резюмируйте разговор
- 4 Поблагодарите Клиента и попрощайтесь с ним по имени



Окончание встречи. Рекомендации

! Риэлтор должен быть инициатором завершения личной встречи.

У Клиента-продавца должна остаться следующая информация:

- 1 Папка продавца, которая содержит подписанный договор
- 2 Буклет по “Всё включено”
- 3 Ваша визитка
- 4 Буклет по предпродажной подготовке объекта
- 5 Аналитическая справка

Действия после просмотра квартиры

- 1) Дополните информацию об объекте - описание, фотографии, планировка, данные о Клиенте, редактирование стоимости объекта
- 2) Поиск потенциальных клиентов
- 3) Запуск рекламы объекта - газеты / сайты
- 4) Первый месяц с момента выставления объекта звонить Клиенту-продавцу 1 раз в неделю, желательно во второй половине недели, с целью узнать что планирует собственник на выходные, будет ли удобны просмотры в выходные
- 5) Звонить со второго месяца раз в две недели