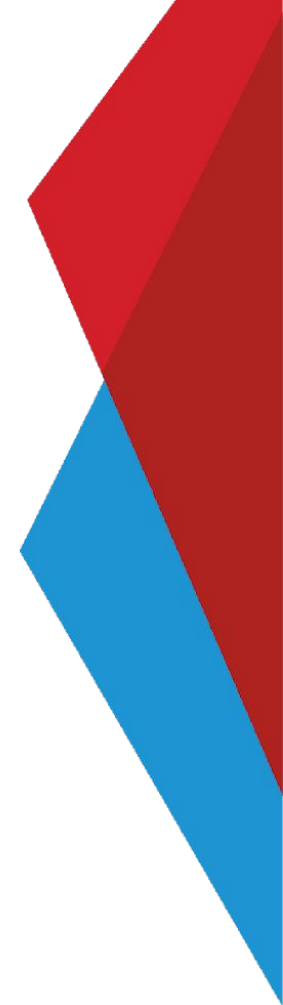


Бизнес процесс «Работа с покупателем»

- Цель: научить агента работать с покупателем
- Лектор: руководитель группы продаж Татьяна Самонова



Входящий или исходящий звонок

Выявление ситуации

Наличный расчет

Ипотека

Продаю свою



Наличный расчет

срочно

не срочно

- Выявляем потребность

- *Расскажите по каким критериям вы выбираете квартиру?
- * В каком доме вы сейчас живете?
- * Что вам там нравится, а что хотели бы изменить?
- * А что обязательно должно быть в новом доме? (Принципиальные моменты)
- * Уточните пожалуйста возможный бюджет для покупки Квартиры чтобы мы могли выбрать наиболее подходящие варианты? (снимаем возможное возражение по цене)
- * Кто принимает решение?

- Выявляем привязку

- *У вас есть привязка к школе, садику, работе?

- цель

- *Кто будет жить в квартире
- *Рассматривает как инвестиции




***ВАЖНО!!! ЛИШНИЕ ВОПРОСЫ ОТДАЛЯЮТ ВАС ОТ ПРОДАЖИ, ВЗВЕШИВАЙТЕ НЕОБХОДИМОСТЬ КАЖДОГО ВАШЕГО ВОПРОСА**

Далее мы фильтруем и
обзваниваем все подходящие
объекты из нашей базы!!!



Заносим подходящие объекты в EXCEL

Дата контакта	ФИО	Тел	Ситуация	Потребность	Статус/Дальнейшие действия	Источник клиента	Дата следующего действия	Заметки
							08.02.2018	
							09.02.2018	



звонок завтра
звонок сегодня

выход на сделку
оплатили
передумали

Квартиры показываем строго по расписанию!!! (в определенное время)

*В машине проговариваем

- 1)чтобы не торговались
- 2)не проявляли заинтересованность
- 3)не хвалили и не ругали квартиру



Покупает

- Предлагаем клиенту выйти на аванс
- Предлагаем клиенту выйти на задаток
- Готовимся к сделке



Не покупает

Николай!

- Смотрите, мы сейчас с вами посмотрели квартиры и они вам не подошли.

- Мы являемся самым крупным Агентством в Уфе и каждая пятая сделка проходит через нас.

Но что значит?

Что четыре квартиры из пяти вы не увидели. Предлагаю как поступить, проехать посмотреть остальные квартиры которые есть в городе, что отвечают вашим требованиям.

Каждая из этих квартир пройдет четырехступенчатую юридическую проверку, мы проверим не только объект, но и собственника и за счет грамотной стратегии торга, я уверена, что вы не только окупите наши услуги, но и останетесь еще в плюсе.

- Более того, хотела бы добавить, что каждая сделка в нашем агентстве застрахована, а это является гарантией того что будут исключены все риски.



Согласен на АД

*Прозваниваем все объекты в городе отвечающие требованиям договариваемся об

*Заносим подходящие объекты в EXCEL

* Подшиваем к EXCEL таблице планировки квартир
Заключаем

продавцом

не согласен на АД

*Выписываем все объекты от собственников и интересе.

***Показываем**

- покупаем

- не покупаем

заключаем АД

Юр сопр.

с собственником

сделки

АД с



Ипотека

одобрена

срочно не срочно

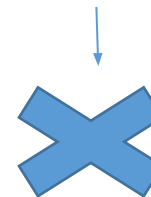


одобрили

не одобрена

пригласить в офис на одобрение

одобрили не



- Выявляем потребность

- *Расскажите по каким критерием вы выбираете квартиру?
- * В каком доме вы сейчас живете?
- * Что вам там нравится, а что хотели бы изменить?
- * А что обязательно должно быть в новом доме? (Принципиальные моменты)
- * Уточните пожалуйста возможный бюджет для покупки Квартиры чтобы мы могли выбрать наиболее подходящие варианты? (снимаем возможное возражение по цене)

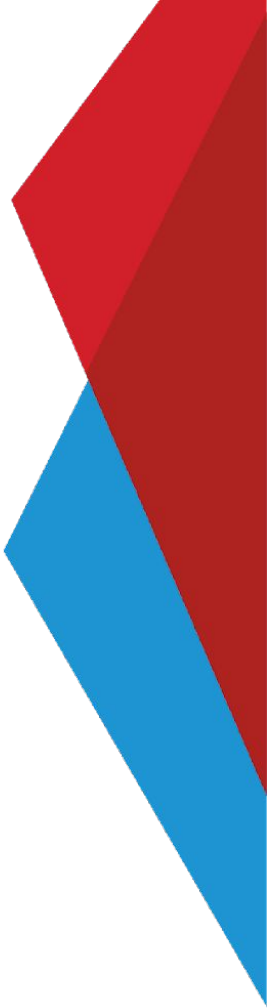
- Выявляем привязку

- *У вас есть привязка к школе, садику, работе?

- цель

- *Кто будет жить в квартире
- *Рассматривает как инвестиции

***ВАЖНО!!! ЛИШНИЕ ВОПРОСЫ ОТДАЛЯЮТ ВАС ОТ ПРОДАЖИ, ВЗВЕШИВАЙТЕ НЕОБХОДИМОСТЬ КАЖДОГО ВАШЕГО ВОПРОСА**

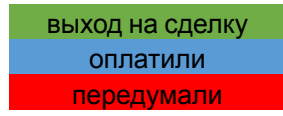
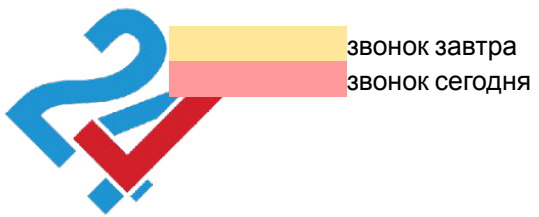


Далее мы фильтруем и
обзваниваем все подходящие
объекты из нашей базы!!!



Заносим подходящие объекты в EXCEL

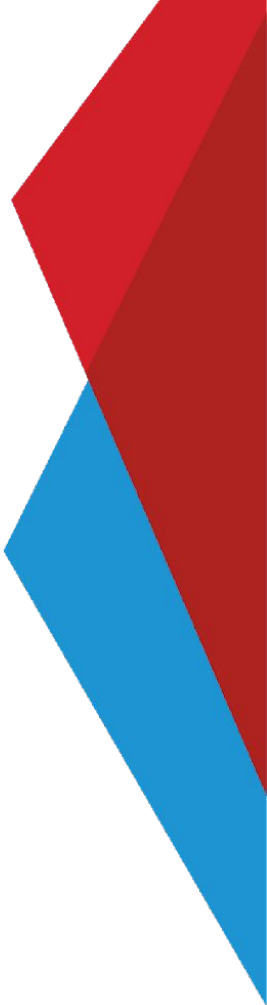
Дата контакта	ФИО	Тел	Ситуация	Потребность	Статус/Дальнейшие действия	Источник клиента	Дата следующего действия	Заметки
							08.02.2018	
							09.02.2018	



Квартиры показываем строго по расписанию!!! (в определенное время)

*В машине проговариваем

- 1)чтобы не торговались
- 2)не проявляли заинтересованность
- 3)не хвалили и не ругали квартиру



Покупает

- Предлагаем клиенту выйти на аванс
- Предлагаем клиенту выйти на задаток
- Готовимся к сделке



Не покупает

Николай!

- Смотрите, мы сейчас с вами посмотрели квартиры и они вам не подошли.

- Мы являемся самым крупным Агентством в Уфе и каждая пятая сделка проходит через нас.

Но что значит?

Что четыре квартиры из пяти вы не увидели. Предлагаю как поступить, проехать посмотреть остальные квартиры которые есть в городе, что отвечают вашим требованиям.

Каждая из этих квартир пройдет четырехступенчатую юридическую проверку, мы проверим не только объект, но и собственника и за счет грамотной стратегии торга, я уверена, что вы не только окупите наши услуги, но и останетесь еще в плюсе.

- Более того, хотела бы добавить, что каждая сделка в нашем агентстве застрахована, а это является гарантией того что будут исключены все риски.



Согласен на АД

*Прозваниваем все объекты в городе отвечающие требованиям договариваемся об

*Заносим подходящие объекты в EXCEL

* Подшиваем к EXCEL таблице планировки квартир
Заключаем

продавцом



Не согласен на АД

*Выписываем все объекты от собственников и интересе.

***Показываем**
- покупаем - не покупаем

заключаем АД

Юр сопр.

сделки

АД с

Продаю свою квартиру

Есть покупатель

↓
Выявляем как срочно планируется покупка.

срочно

не срочно



Нет покупателя

↓
есть риэлтор

нет риэлтора

↓
Доволен Не доволен



↓
зовем в офис или едем домой на просмотр квартиры

↓
зовем в офис или едем домой смотрим квартиру.



- Выявляем потребность

- *Расскажите по каким критериям вы выбираете квартиру?
- * В каком доме вы сейчас живете?
- * Что вам там нравится, а что хотели бы изменить?
- * А что обязательно должно быть в новом доме? (Принципиальные моменты)
- * Уточните пожалуйста возможный бюджет для покупки Квартиры чтобы мы могли выбрать наиболее подходящие варианты? (снимаем возможное возражение по цене)

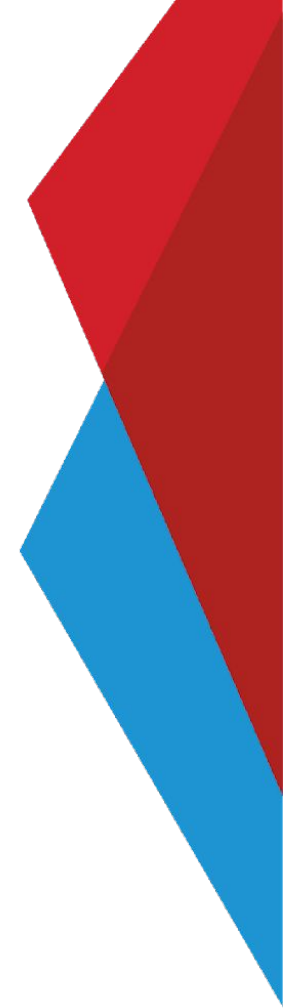
- Выявляем привязку

- *У вас есть привязка к школе, садику, работе?

- цель

- *Кто будет жить в квартире
- *Рассматривает как инвестиции

***ВАЖНО!!! ЛИШНИЕ ВОПРОСЫ ОТДАЛЯЮТ ВАС ОТ ПРОДАЖИ, ВЗВЕШИВАЙТЕ НЕОБХОДИМОСТЬ КАЖДОГО ВАШЕГО ВОПРОСА**

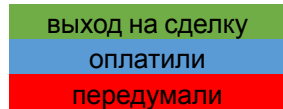
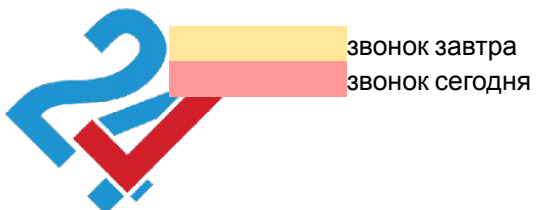


Далее мы фильтруем и
обзваниваем все подходящие
объекты из нашей базы!!!



Заносим подходящие объекты в EXCEL

Дата контакта	ФИО	Тел	Ситуация	Потребность	Статус/Дальнейшие действия	Источник клиента	Дата следующего действия	Заметки
							08.02.2018	
							09.02.2018	



Квартиры показываем строго по расписанию!!! (в определенное время)

*В машине проговариваем

- 1)чтобы не торговались
- 2)не проявляли заинтересованность
- 3)не хвалили и не ругали квартиру



Покупает

- Предлагаем клиенту выйти на аванс
- Предлагаем клиенту выйти на задаток
- Готовимся к сделке



Не покупает

Николай!

- Смотрите, мы сейчас с вами посмотрели квартиры и они вам не подошли.

- Мы являемся самым крупным Агентством в Уфе и каждая пятая сделка проходит через нас.

Но что значит?

Что четыре квартиры из пяти вы не увидели. Предлагаю как поступить, проехать посмотреть остальные квартиры которые есть в городе, что отвечают вашим требованиям.

Каждая из этих квартир пройдет четырехступенчатую юридическую проверку, мы проверим не только объект, но и собственника и за счет грамотной стратегии торга, я уверена, что вы не только окупите наши услуги, но и останетесь еще в плюсе.

- Более того, хотела бы добавить, что каждая сделка в нашем агентстве застрахована, а это является гарантией того что будут исключены все риски.



Спасибо за внимание!

