

МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС

7-11  
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

*Секция: Повышение доходности малых агентств  
недвижимости*

## **«Как стать реальным собственником агентства недвижимости»**

Президент НП СРО «Дальневосточная Гильдия Риэлторов»  
Генеральный директор АН «Титул ДВ»  
Бордюг Александр



## Цели собственника бизнеса:

**Краткосрочные цели:** Получать прибыль, стабильно и эффективно, т.е. в желаемом объеме, тратя минимальное количество ресурсов (вплоть до 0).

**Долгосрочные цели:** эффективно выйти из бизнеса.

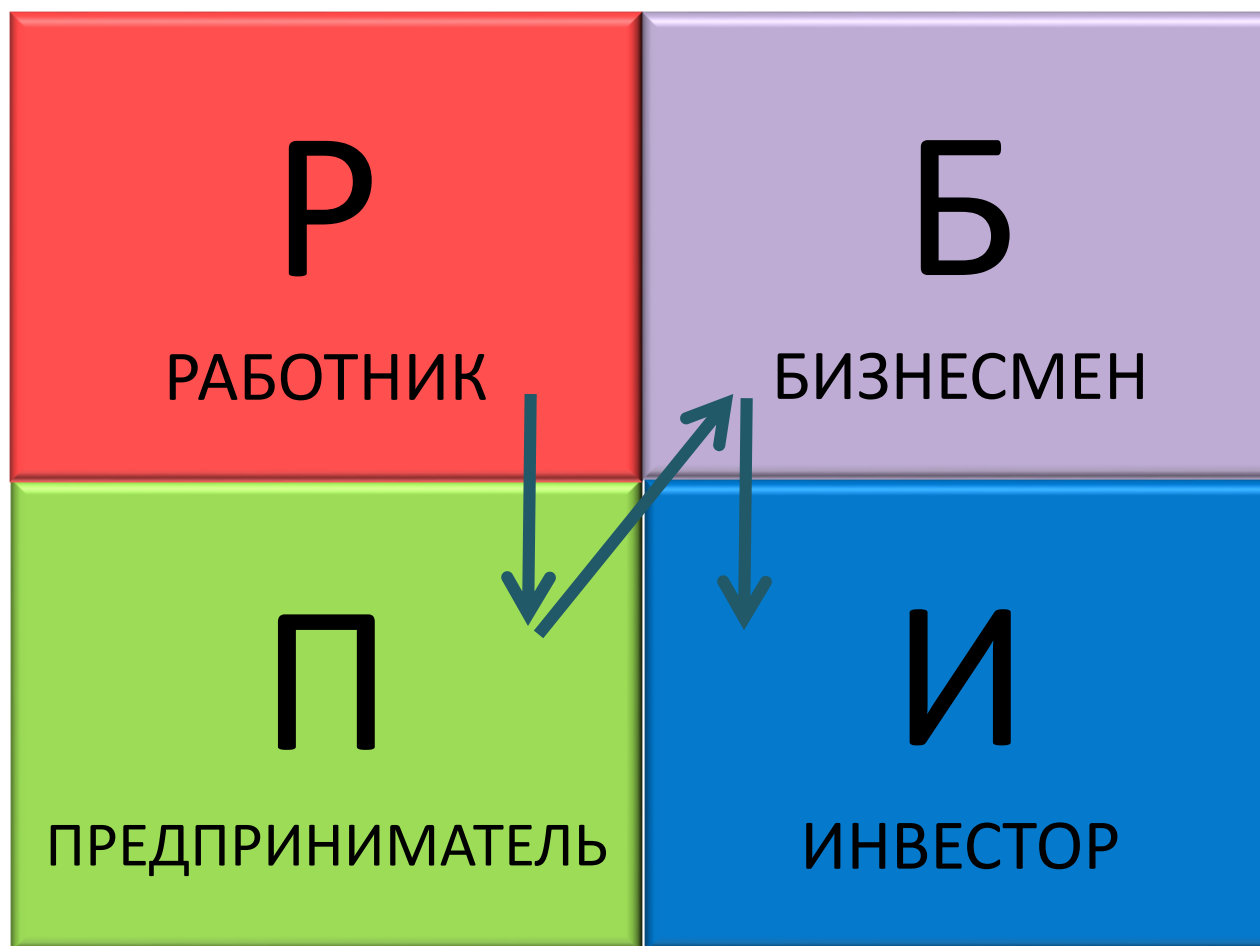
Продать, подарить, завещать.

**Тождественны ли понятия?**

**учредитель организации =**

**собственник бизнеса?**

## Роберт Коисаки: квадрант денежного потока



**Предпринимательство –  
деятельность, приносящий  
стабильный финансовый поток, где  
собственник - участник бизнес  
процесса.**

Бизнес – выстроенная, стабильно  
работающая система, приносящий  
**стабильный финансовый поток,**  
где собственник бизнеса не участвует в  
оперативной работе.

**Чем отличаются агентства  
недвижимости?**

**Как описать?**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС**

## А если не брать во внимание:

- количество лет на рынке;
  - Локация;
  - размер офиса;
- количеством персонала;
- количество филиалов



**Разными МОДЕЛЯМИ работы.**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС**

# МОДЕЛЬ КОМПАНИИ

зависит от политики отношений  
внутренней и внешней и от  
выстроенных бизнес-процессов.

**Разные политики –  
разные МОДЕЛИ работы агентств  
недвижимости.**

*Я дам вам 10 рублей, и мы  
не будем открывать этот  
черный ящик.*



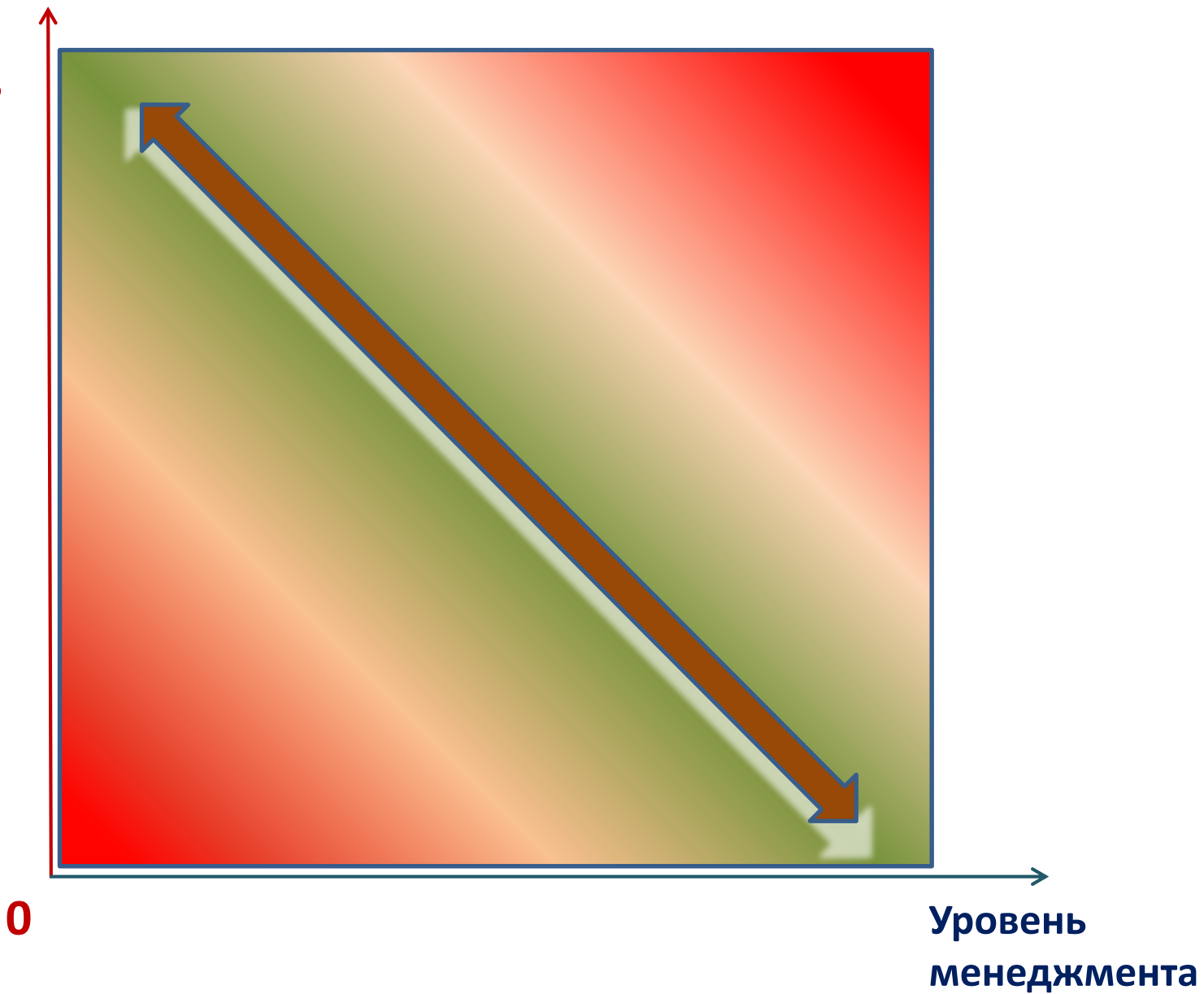
**МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС**

**СПБКОНГРЕСС.РФ**

**Бизнес-процесс** — это совокупность последовательных, взаимосвязанных мероприятий или работ, направленных на создание определённого **продукта** или услуги для потребителей.

**6 моделей работы агентств  
недвижимости на российском  
рынке:**

Уровень  
Оплаты  
Работы  
агента



МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС

**Модель 1:**  
**Агентство охотников**



**Модель 1:**  
**Формат - партнерство**

**Модель 2:**  
**Агентство фермеров**

**Модель 2:**  
**Формат - найм**



МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС

## Модель «Охотники»:

Бизнес процесс:



# Модель «Фермеры»: Бизнес процесс работы компании

Отделение 7 Администрации	Отделение 1 Персонала	Отделение 2 Маркетинга	Отделение 3 Финансов	Отделение 4 Продукта	Отделение 5 Качества	Отделение 6 Продвижения
<p>Определяет цели, тактику, стратегию, политику. Оперативное управление. Офис. Юр. безопасность</p>	<p>Найм персонала, Ввод в должность, Обеспечение коммуникации; Контроль стандартов</p>	<p><b>ПРОДАЖА РИЭЛТОР СКОЙ УСЛУГИ</b></p>	<p>Экономика и бухгалтерия</p>	<p><b>ИСПОЛНЕНИЕ РИЭЛТОР СКОЙ УСЛУГИ</b></p>	<p>Обучение, Контроль качества Повышение компетенций,</p>	<p>PR продвижение связь с общественностью</p>
<p>ЦКП: 1. Компания имеет четкие цели и стратегию достижения 2. Безопасный современный офис; 3. Обеспечена юридическая безопасность.</p>	<p>ЦКП: Штат компании укомплектован эффективным и лояльными сотрудниками.</p>	<p>ЦКП: заключается плановый объем договоров на услуги.</p>	<p>ЦКП: Фонды компании растут, активы пополняются</p>	<p>ЦКП: Плановый процент исполненных договоров</p>	<p>ЦКП: компания оказывает качественные услуги</p>	<p>ЦКП: Компания развивается согласно стратегии</p>

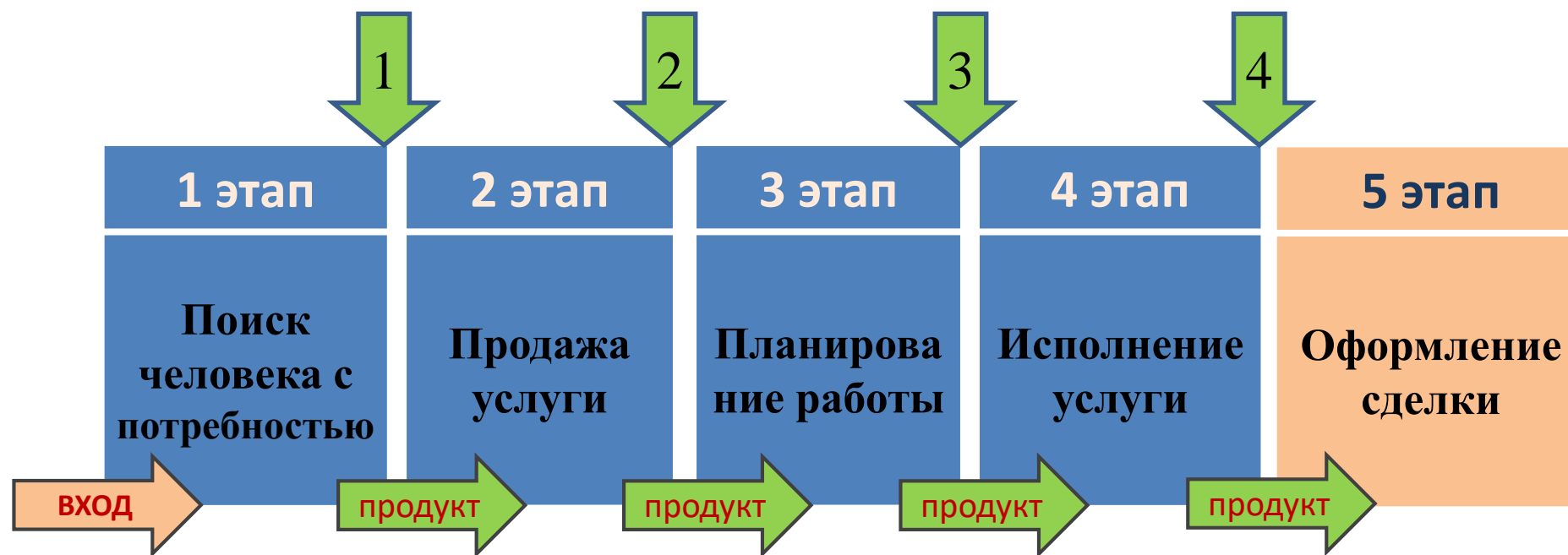
# Модель «Фермеры»: Бизнес процесс работы компании



МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС

# Модель «Фермеры»:

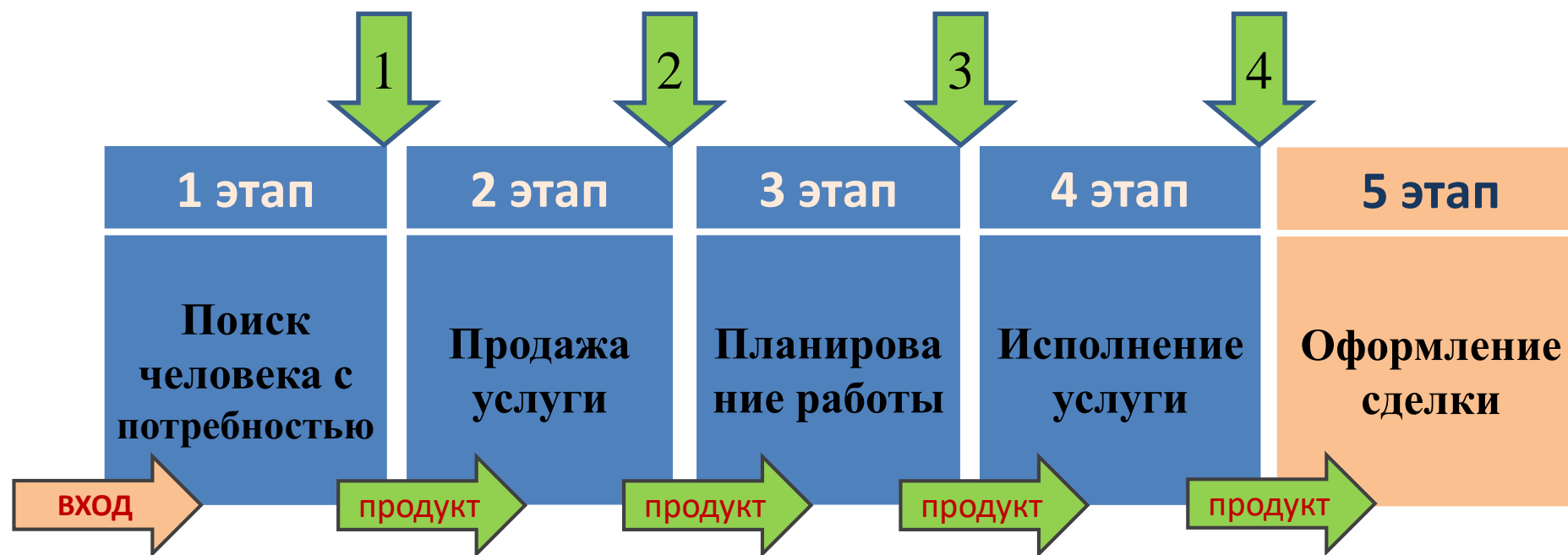
Бизнес процесс отдела продаж:





# Модель «Фермеры»:

Бизнес процесс отдела продаж:



## Сотрудник отдела продаж:

### Модель «Охотники»:

- Брокер
- Агент «полного цикла» -
- Предприниматель

### Модель «Фермеры»:

- Стажер;
- Агент «с ограниченными полномочиями»;
- Сотрудник компании;

# Модель «Охотники»:

## Портрет агента - охотника:

напористый, активный, серьезный, физически подготовленный, нацеленный на результат, организованный, грамотный (речь), аккуратный, социально зрелый....

## Профессиональный уровень:

образованный, компетентный, опытный, успешный, желающий много зарабатывать, знающий целевую аудиторию и потенциальных клиентов,

# Модель «Охотники»:

Кто такой риэлтор-ПРОФЕССИОНАЛ?

- *Маркетолог*
- *Строитель-девелопер*
  - *Юрист*
  - *Продажник*
- *Ипотечный брокер*
  - *Психолог*
  - *Дизайнер*
  - *Архитектор*
- *Налоговый консультант*
- *Консультант по безопасности*

## Модель «Охотники»:

Супермен!!!



## Модель «Охотники»:

### Руководитель:

- лидер,
- самый лучший продавец
- сам участвует в сделках
- бывший брокер



## Модель фермеров:

### Сотрудник отдела продаж:

#### Портрет брокера - фермера:

Ответственный, аккуратный, прилежный, социально зрелый....

#### Профессиональный уровень:

образованный, компетентный в своей рабочей зоне, желающий стабильно зарабатывать

## Модель «Фермеры»:

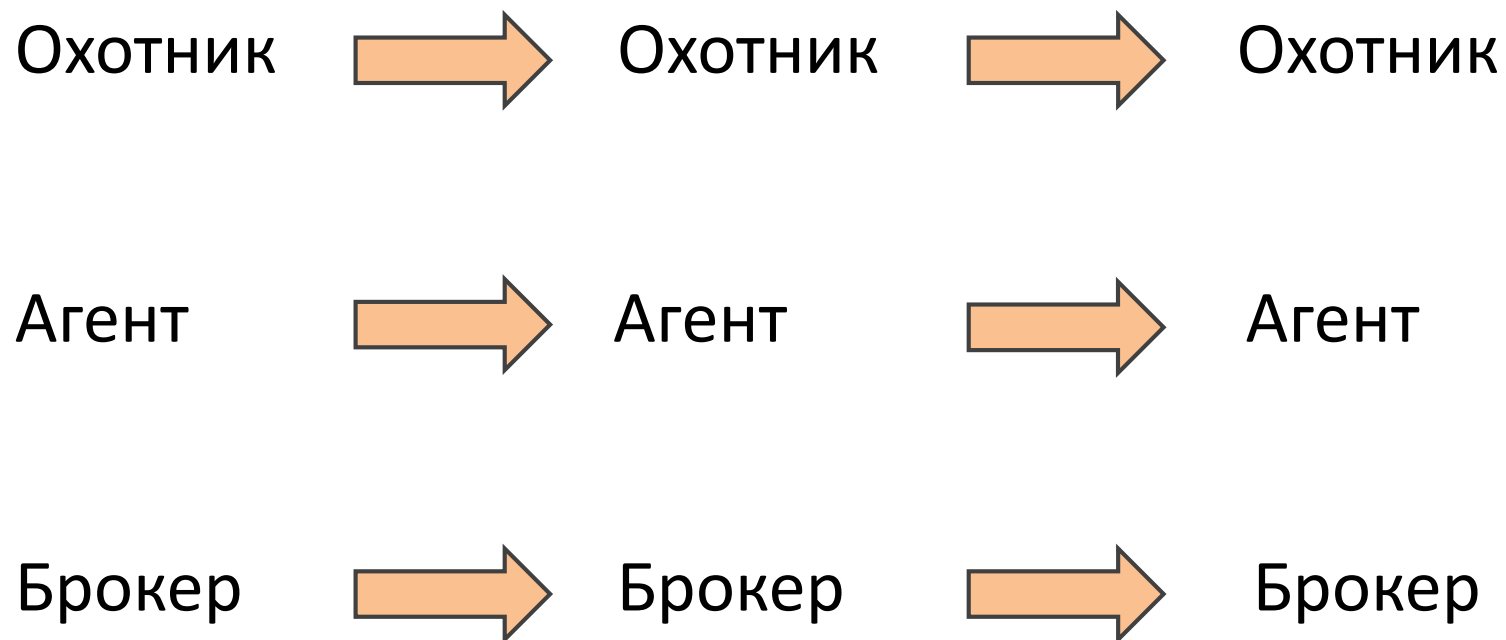
### Руководитель:

- лидер, организатор
- менеджер – профессиональный управленец,
- сам в сделках не участвует





## Модель «Охотники»: Развитие, выгорание



## Модель «Фермер»: Развитие, выгорание



**Внешняя среда:**

**Модель «Охотники»:**

*Закрытый  
рынок*

**Модель «Фермеры»:**

*Конкурентный  
рынок*

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС**

**Внешняя среда:**

**Модель «Охотники»:**

*Закрытый  
рынок*

**Важен результат**

**Модель «Фермеры»:**

*Конкурентный  
рынок*

**Важно как  
ты достиг результата**

## Внешняя среда:

- ✓ **Контроль** (Control)
- ✓ **Связи** (Connections)
- ✓ **Страх** (Fear)
- ✓ **Контроль информации**  
(Control over Information)

## Модель «Охотники»:

### *Закрытый рынок*

- ✓ **Публичная критика** (Public criticism)
- ✓ **Системы штрафов** (Systems of fines)
- ✓ **«Сильные боссы»** ("Strong Bosses")
- ✓ **Коррупция** (Corruption)
- ✓ **Встречи не вовремя**  
(Meetings not on time)
- ✓ **Невыполненные обещания**  
(Word that is not kept)
- ✓ **Много начальников**  
(Plenty of Bosses)
- ✓ **Особые услуги** (Special Favors)
- ✓ **Нет связи между затратами и ценой**  
(No connection between price and profit)

## Внешняя среда:

- ✓ **Открытая информация**  
(Open Information)
- ✓ **Конкуренция** (Competition)
- ✓ **Психологическая мотивация**  
(Psychological Motivation)
- ✓ **Связи персонала с целями компании**  
(Communicating the purpose of the company)

- 
- ✓ **Постоянное улучшение работы**  
(Constant improvement of work)
  - ✓ **Система вознаграждений**  
(System of incentives)
  - ✓ **Поведение взаимосвязано с доходом**  
(Behavior affects profit)
  - ✓ **Свободное движение информации**  
(Free flow of information)
  - ✓ **Работа в направлении целей компании**  
(Working towards the goal of the company)

## Модель «Фермеры»:

### *Конкурентный рынок*

## Контроль:

### Модель «Охотники»:

- Контроль – вторжение в личное пространство!

### Модель «Фермеры»:

Выстроенная система контроля:

- Раздельные бизнес процессы;
- Контроль каждого этапа;
- KPI;
- Корпоративные телефоны;
- Видеонаблюдение с аудиозаписью;
- CRM «Домик»;
- Регламенты (в т.ч. по финансам)

## Безопасность:

### Модель «Охотники»:

- Высокая вероятность «левых» сделок;

### Модель «Фермеры»:

Корпоративные правила:

- Корпоративные телефоны;
- Видеонаблюдение с аудиозаписью;
- CRM «Домик»;
- Регламенты (в т.ч. по финансам);
- Система «кну́та»;



## Мотивация:

### Модель «Охотники»:

- Не ясная , т.к. отсутствует четкое разделение сотрудников по уровню компетенции;

### Модель «Фермеры»:

- Выстроенная, персональная и гибкая:
- Зависит от должности, компетенции сотрудника;

## Система управления:

### Модель «Охотники»:

- Не ясная , т.к. отсутствует четкое разделение сотрудников по уровню компетенции;

### Модель «Фермеры»:

- Выстроенная, персональная и гибкая:
- Зависит от должности, компетенции сотрудника;

## Планирование:

### Модель «Охотники»:

- Отсутствие возможности прогноза, планирования;

### Модель «Фермеры»:

- Четкая система отчетности;
- Финансовое планирование;
- Планирование сделок на год
- Выстроенная система отчетности

## Оплата:

### Модель «Охотники»:

- Процент агента = Const;

### Модель «Фермеры»:

- Сотрудник получает вознаграждение согласно объему выполненной работы;

# Модель «Фермеры»:

Оплата работы

1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап
Поиск 15 %	Договор 5 %	План 5 %	Продажа 15 %	Оформление сделки

## Кто кому платит?

### Модель «Охотники»:

- Агент приносит доход

### Модель «Фермеры»:

- Работу сотруднику  
оплачивает агентство

## СПП:

### Модель «Охотники»:

- Это мой объект;
- Это мой клиент;
- Сам продам;
- В отпуск нельзя, сделки, или пусть клиент подождет;
- Болеть нельзя, меня расчет...

### Модель «Фермеры»:

- Все объекты принадлежат компании;
- СПП «по умолчанию»;
- 50/50 «по умолчанию»;
- Раздел вознаграждения с агентствами – партнерами «по умолчанию»;

## Ответственность перед клиентом:

### Модель «Охотники»:

- Продает Агент;
- Ответственность Агентства!

### Модель «Фермеры»:

- Продает Агентство;
- Ответственность Агентства!



## Ответственность перед компанией:

### Модель «Охотники»:

- ???

### Модель «Фермеры»:

Взял ответственность – работаем;  
Не взял – остался на берегу!

## Ротация - увольнение:

### Модель «Охотники»:

- Сотрудник «уходит» вместе с бизнес-процессом!!! (а иногда и с клиентами);
- Клиент влюбился в агента!)))

### Модель «Фермеры»:

- На любом этапе РОП может поменять агента;
- При увольнении объект остается в агентстве, распределяется другому сотруднику;

## Продажа:

### Модель «Охотники»:

- Зависит от личности и настроения сотрудника;
- Это ежедневный экспромт ;
- Нужно вдохновение;
- Нужно настроение;
- Зависит от компетентности сотрудника;

### Модель «Фермеры»:

- Продажа – это ТЕХНОЛОГИЯ!
- Все объекты принадлежат компании;
- СПП «по умолчанию»;
- 50/50 «по умолчанию»;
- Раздел вознаграждения с агентствами – партнерами «по умолчанию»;

## Срок выхода на первую сделку:

### Модель «Охотники»:

- 3-6 месяцев, после обучения всему процессу;

### Модель «Фермеры»:

- С первых дней возможность выполнять ограниченный объем работы, закрепляя его за собой;
- Оставшуюся работу выполняет другой специалист;

## Адаптация и «отсев»:

### Модель «Охотники»:

- Высокий, не все стажеры имеют финансовый запас, что бы дотянуть до первой сделки, оплаты;

### Модель «Фермеры»:

- С первых дней закрепляется объем выполненной работы, оплата по результату;

## Вовлеченность в бизнес- процессы:

### Модель «Охотники»:

- Брокер делает весь бизнес-процесс оказания услуги клиенту от поиска заявки, до расчета и передачи объекта и после сделочного обслуживания

### Модель «Фермеры»:

- Сотрудник отдела продаж выполняет тот объем работы, которому был обучен, в котором он компетентен, который ему был поручен;

# ВАЖНО!

## Резюме

МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС

## Модель «Охотники»:

Координирующий работу бизнес-процесса

**Агент**



## Модель «Фермеры»:

Координирующий работу бизнес-процесса  
и несет ответственность за эффективность его  
функционирования

**менеджер компании**

Соответственно вывод:

**Кто владеет  
бизнес-процессами – тот и  
владелец компании !!!**

**Выбор за вами**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС**

**Благодарю за  
внимание !**

**Тел. 8 (904) 629-49-44**  
**E-mail: [tituldv@mail.ru](mailto:tituldv@mail.ru)**  
**In: @tituldv**



**Президент НП СРО «Дальневосточная Гильдия Риэлторов»**  
**Генеральный директор АН «Титул ДВ»**  
**Бордюг Александр**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС**

**СПБКОНГРЕСС.РФ**