

## МАСТЕР-КЛАСС



**Обучение риэлторов онлайн-консультированию или как научиться активно продавать услуги в процессе онлайн-консультированию.**

**Гувениус Регина Сергеевна**  
Руководитель отдела персонала, Директор учебного центра  
Агентства “Петербургская Недвижимость”

**3 октября 2014**



- Агентство «Петербургская Недвижимость» создано в **1995 году**, входит в состав инвестиционно-строительного холдинга Setl Group. [www.spbrealty.ru](http://www.spbrealty.ru)
- Опыт работы компании в сфере продаж жилья на первичном и вторичном рынке недвижимости Северо-Запада **более 19 лет.**
- Компания — лидер по объемам продаж и предложения строящегося и готового жилья в Санкт-Петербурге.

## УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

“ПЕТЕРБУРГСКАЯ НЕДВИЖИМОСТЬ”

[www.pn-edu.ru](http://www.pn-edu.ru)

### ОБУЧЕНИЕ

←  
**внутреннее**

для сотрудников Агентства



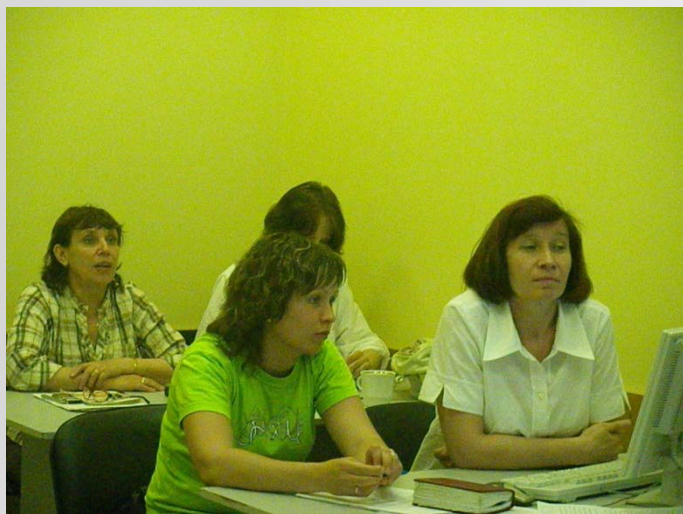
→  
**внешнее с 2006г.**

для сотрудников других компаний,



В Учебном центре “Петербургская Недвижимость”  
с 2006 г. успешно прошли обучение 3400 участников.

## ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ on-line консультирование



Обучено онлайн-консультированию  
в Агентстве с мая 2010г.

**49 групп**

**405 агентов** и стажеров.

**Консультируют 267 чел.**



# ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ on-line консультирование





8 (812) 33 55555  
8 (800) 333 03 55

звонок по России бесплатно



ПОЗВОНИТЬ С САЙТА  
БЕСПЛАТНЫЙ ЗВОНОК

ЗАДАТЬ ВОПРОС  
ОНЛАЙН-МЕНЕДЖЕР

НОВОСТРОЙКИ **ЖИЛАЯ** АРЕНДА ЭЛИТНАЯ [ПРАКТИКУМ](#) КОММЕРЧЕСКАЯ ЗАГОРОДНАЯ

ПОИСК В КАТАЛОГЕ ОБЪЕКТОВ

РАЙОНЫ СПБ  РАЙОНЫ ЛЕН.ОБЛАСТИ  МЕТРО

ТИП ДОМА:

любой

ОБЩАЯ ПЛОЩАДЬ (М²):

ОТ  ДО

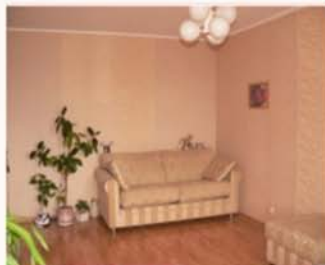
ЖИЛАЯ

ОТ

КОЛИЧЕСТВО КОМНАТ:

1  2  3  4+  КОМНАТА

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ



**АВИАКОНСТРУКТОРОВ ПР., Д.27 К.1** **5.05 МЛН РУБ.**  
Тел: 8-921-964-10-60, ст.м. 'Командантский проспект', 2 к.кв., 50.1 кв.м. Балкон-5 м.кв.



**САККЕЛЕВСКАЯ УЛ., Д.22 К.1** **5.9 МЛН РУБ.**  
Тел: 8-911-143-80-82, ст.м. 'Командантский проспект', 1 к.кв., 50 кв.м. Евроремонт.

**МАРИНСКОЕ К.4**  
Тел: 8-921-964-10-60, ст.м. 'Командантский проспект', 2 к.кв., 50.1 кв.м. Балкон-5 м.кв.

УСЛУГИ:



ПРОДАЖА ОБЪЕКТОВ



ОЦЕНИТЬ КВАРТИРУ/ КОМНАТУ



ПОДБОР ОБЪЕКТОВ



РАССЕЛЕНИЕ

SpbRealty - Live Chat - Google Chrome

91.106.202.140/ag\_livezilla/chat.php?acid=abf7c&hg=POFyZW5kYT9QTIN0dv

SpbRealty

Начать чат  
Добро пожаловать в нашу техническую поддержку!

Представьтесь пожалуйста:

Ваш вопрос:

Отдел:

Начать чат

СУБСИДИИ

ВЗАИМОРАСЧЕТЫ

ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

# Цели онлайн-консультирования:

*Цель агента – продать телефонный звонок*

*Цель клиента – получить информацию, полную консультацию*



# УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

## ЭФФЕКТИВНОЕ ONLINE- КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

**Цель программы:** Приобретение знаний, тренировка навыков и умений, необходимых для эффективной работы на дежурстве по **ONLINE консультированию**

- **Критерии для допуска к обучению:**
- **!!! Допускаются агенты и стажеры с 2 –мя закрытыми сделками и более.**
- Умение работать в Microsoft Word и в сети Интернет
- Знание основ работы с файлами и папками,
- Умение пользоваться электронной почтой,
- Делать скриншот рабочего стола
- Скорость печати должна быть не менее 150 знаков в минуту



# УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

## ЭФФЕКТИВНОЕ ONLINE- КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Дата	Тема	время
1-ый день	<b><u>Вводная лекция</u></b> Технические особенности программы онлайн LiveZilla. Особенности и правила <b>ON-LINE</b> консультирования.	10.00-18.00
	<b><u>Тренинг</u></b> ЭФФЕКТИВНОЕ ON- LINE консультирование	
2-ой день	<b><u>Тренинг</u></b> ЭФФЕКТИВНОЕ ON- LINE консультирование	10.00-14.00
	<b><u>Аттестация</u></b>	15.00-18.00

**В начале обучения специалисты проходят  
вводное тестирование на котором  
проверяется:**

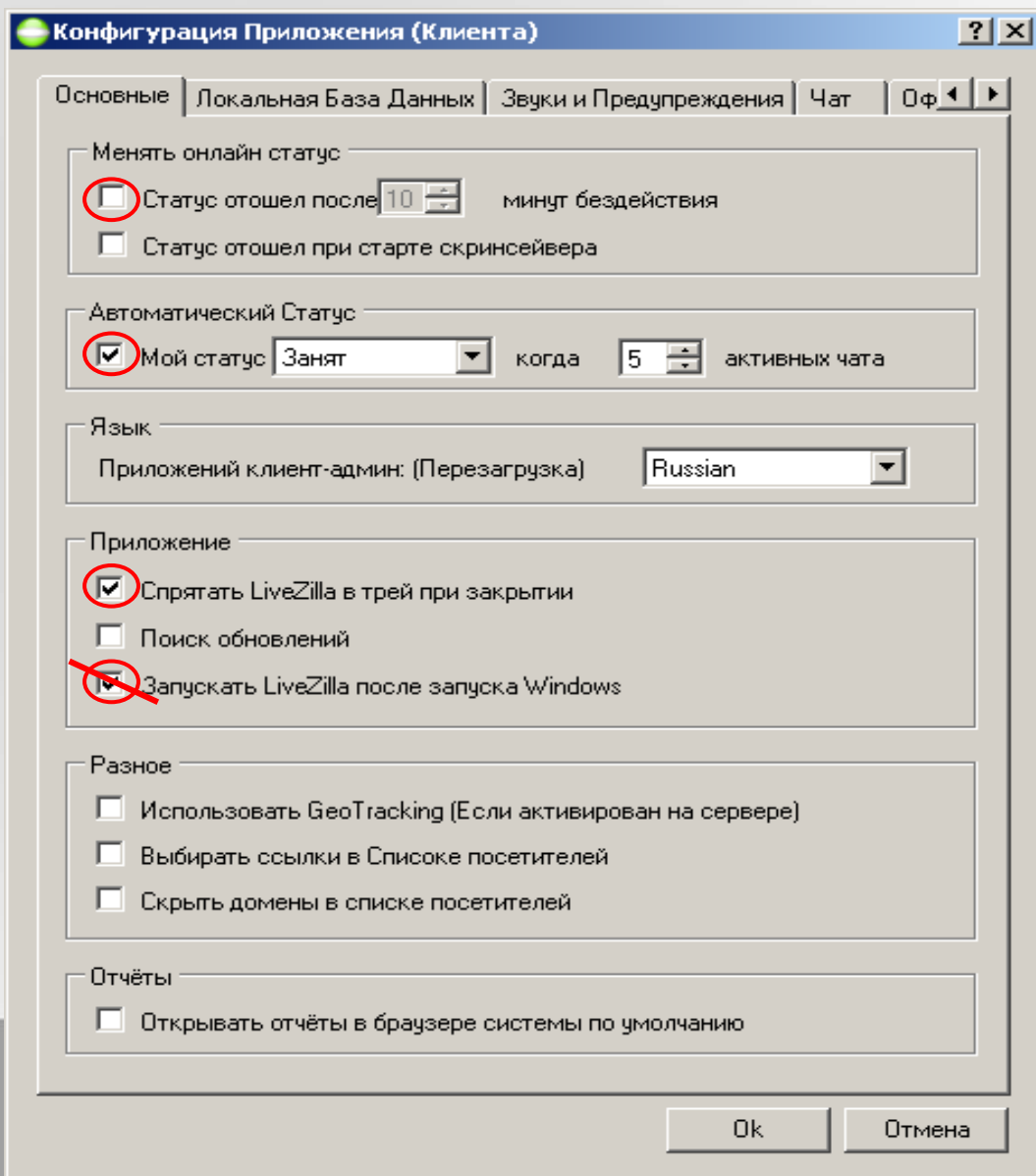
- Скорость печати не менее 150 знаков в мин.
- Умение делать скриншот рабочего стола и отправить его на указанную электронную почту с описанием технической проблемы.
- Работа с электронной почтой.  
Составление писем с вложениями
- Умение работать со ссылками: открывать полученные, копировать, отправлять.

# ПРАКТИКА ПО ПРОГРАММЕ ОНЛАЙН

## 1 часть.

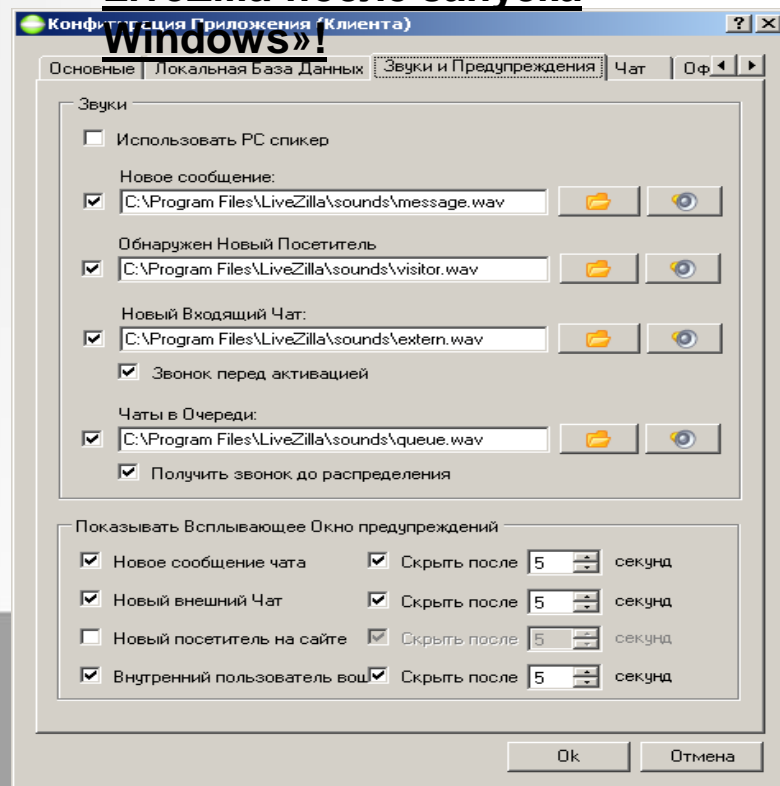
1. Установка программы
2. Настройки
3. Создание профиля
4. Изучение основных модулей
5. Создание шаблонов
6. Использование шаблонов
7. Принятие вызова клиента
8. Перевод вызова клиента в др. департамент
9. Автоприглашение и активное приглашение Агента
10. Работа с сообщениями
11. Работа с архивом

# Настройки конфигурации приложения

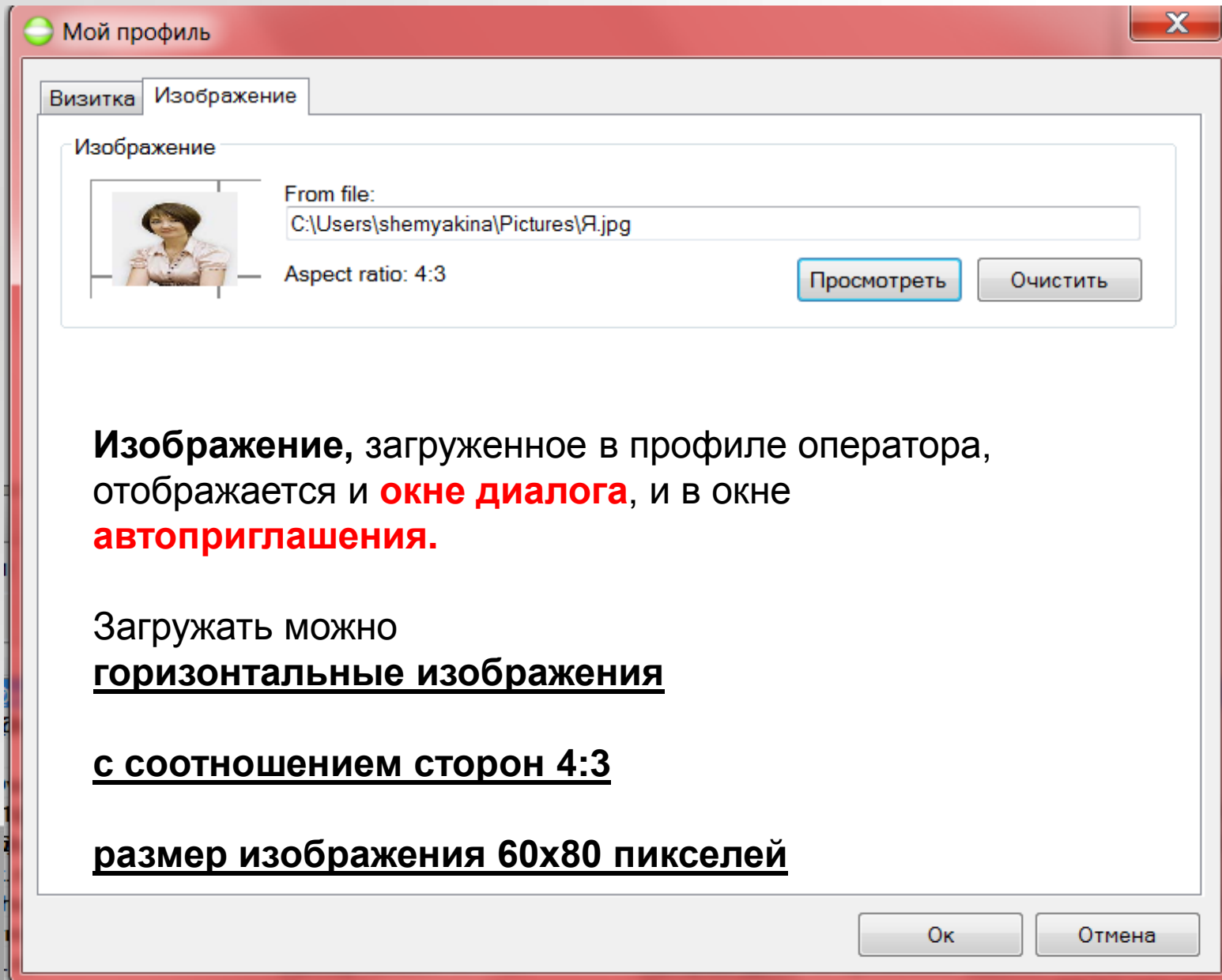


## Необходимо настроить

1. автоматическую смену статусов
2. отключить «Поиск обновлений»
3. Отключить использование GeoTracking
4. снять галочку «Запустить LiveZilla после запуска Windows»!



# Настройка профиля оператора



# ПРАКТИКА ПО ПРОГРАММЕ ОНЛАЙН.

## Тренинг 2 часть.

1. Особенности on-line общения;
2. Стандарты и правила работы в онлайн-консультировании;
3. Алгоритм ведения диалога
4. Критерии эффективности диалога
5. Создание шаблонов, использование готовых шаблонов вопросов и ответов на вопросы клиентов.
6. Ведение диалогов
7. Разбор диалогов
8. Аттестация 2 день.
9. Допуск к дежурству.

## Особенности on-line общения:

- Высокая готовность клиента к нашим услугам
- Есть время подумать, посоветоваться
- Отсутствие невербальной (поза, жесты, взгляд, внешность и т.п.) и паралингвистической (голос, тембр, речь и пр.) составляющей общения
- Большое внимание тексту
- Дежурство 24x7
- Разные города и страны

## Особенности on-line консультирования:

- Время консультации до 20 мин
- Короткие, точные фразы (2-3-4), без ошибок
- Использование шаблонов
- Просмотр диалога назад
- Повторение контактов агента 3 раза (в начале, середине и конце)



# Алгоритм построения диалога on-line:

## 1. Установление контакта

- фразы установления контакта
- использование шаблонов

## 2. Выяснение потребностей

- техника постановки вопросов
- техника активного слушания

## 3. Предложения клиенту способов решения его ситуации, вопросов, потребностей

## 4. Обмен контактами

## 5. Завершение диалога

- фразы завершения диалога, шаблоны.



# Проверка диалогов онлайн

- Проверяет диалоги Отдел Персонала
- Выявляются эффективные и неэффективные диалоги
- Выборочный контроль и контроль агентов без сделок в течение 6 месяцев.
- При выявлении нарушений устранение от дежурства и переаттестация.
- Диалоги используются в обучении, мастер-классов без имен и телефонов клиентов и агентов.

Запрос чата для **Департамент продаж** -

Имя:

Гость

Email:

Предприятие:

Вопрос:

Гость сейчас в чате с

Чат был принят

21:10:25

Здравствуйе, какая информация Вас интересует

Гость

21:13:00

Покупка квартиры в ваших объекта в счет приобретенной кв. в другой компании Норманн.

21:15:28

Квартиру купленную в компании Норманн Вы хотите подать, а в нашей компании приобрести. Я Вас правильно поняла?

Гость

21:17:23

Да. Но сдача 14г

21:17:45

КвВ Шушарах?

Гость

21:18:57

Ижора Парк 2 очередь, 100% оплата, ДДУ

Вашу квартиру можно продать по переуступке .

А Вы хотите купить квартиру в стройке или Вас интересует вторичный рынок?

Будте добры, Ваше имя для более удобного общения

Гость

21:21:50

То есть, вы можете мне помочь продать по переуступке и приобрести в приемлемом мне районе у вас? В стройке. Надежда

Планировка сейчас у кв. хорошая, 7 эт., 37 кв.м.

21:28:53

Да, Надежда, мы продадим Вашу квартиру и подберем Вам в стройке. Менеджеры по стройке подробно Вас проконсультируют, дадут полную информацию о планировке квартиры, об отделке , условиях оплаты,окончании срок а строительства.

Гость

Спасибо! Вы информацию вышлете на эл-ку?

21:30:46

Надежда, если Вам удобно мы можем с Вами созвониться или встретиться и более подробно обсудить Вашу квартиру и продажу кв..

Гость

Хорошо! т. 8

21:33:50

Мой тел. Вам удобно если я сейчас позволю?

Гость

21:34:50

Удобно

Система

21:52:23

Гость has left the Chat with

# МАСТЕР-КЛАСС

## *«Как сделать мое online консультирование эффективнее»*

- (анализ диалогов, обмен опытом, ответы на вопросы)
- Приглашаем всех on-line консультантов,
- желающих улучшить качество своей работы,
- понять возможные ошибки, услышать рекомендации
- **Присутствие консультантов, которые не имеют сделок с online консультирования ОБЯЗАТЕЛЬНО!!!**

**Спасибо  
за участие в мастер-классе!**

**ВОПРОСЫ**



**Гувениус Регина Сергеевна**

**Руководитель отдела персонала  
и Директор Учебного Центра**

**[www.pn-edu.ru](http://www.pn-edu.ru)**

**“Агентство “Петербургская Недвижимость”**

**[www.spbrealty.ru](http://www.spbrealty.ru)**

**тел. (812) 33-555-55**

**[reginaguvenius@gmail.com](mailto:reginaguvenius@gmail.com)**