

**ИЗ СТАЖЕРА В ЭКСПЕРТЫ ЗА
12 МЕСЯЦЕВ:
ТЕХНОЛОГИИ НАЧАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
АГЕНТОВ-СТАЖРОВ**

КТО Я ТАКОЙ

Павел Дмитриевич Штепан

- 27 лет я веду риэлторский бизнес и юридическую практику в качестве руководителя Группы компаний «ЮРИНФО НЕДВИЖИМОСТЬ», переговорщика и играющего тренера
- Более 12 000 собственников и покупателей довольны услугами ГК «ЮРИНФО», оказанными по эксклюзивным договорам
- Автор семинаров, практических курсов и тренингов для риэлторов и брокеров, в т.ч. учебного курса «Успешный риэлтор»
- Президент Ассоциации риэлторов Санкт-Петербурга (2004-2006), вице-президент АРСР, председатель Комитета по обучению и развитию риэлторов
- Руководитель Рабочей группы АРСР по разработке Унифицированной программы начального обучения риэлторов
- Руководитель проекта «Центр Развития Риэлторов» в 2019 г. организовал проведение более 60 учебных мероприятий, которые посетило свыше 2200 чел.
- Лауреат Национальной премии им.С.Ю.Витте, премий «Каисса», «Профессиональное признание», «Кредо»



ЕСТЬ ЛИ ПРОБЛЕМЫ С ПЕРСОНАЛОМ В ВАШИХ КОМПАНИЯХ ?

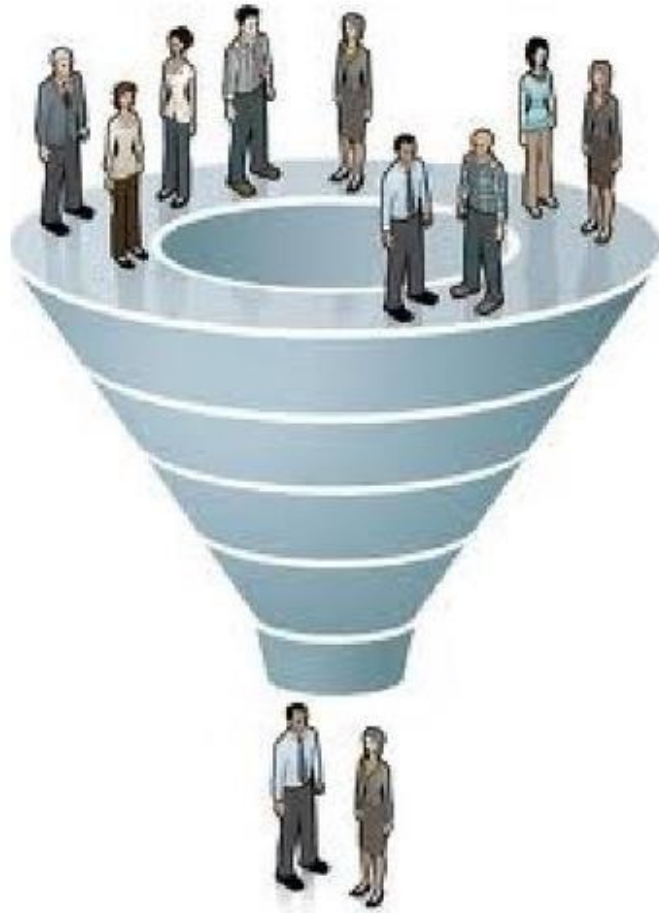
Суть любого бизнеса:

- Персонал**
- Продукт**
- Прибыль**

**Если у вас проблемы с первым пунктом, о двух
других можете забыть !**



АНАЛИЗ ПРИЧИН НИЗКОЙ КОНВЕРСИИ



- Из 10 стажеров, набранных на стартовое обучение, через 12 месяцев остается в агентах, в лучшем случае, только 1
- Нас это много лет устраивало ?
- Почему и куда деваются 9 из 10 ?
- О чего зависит успешность агента ?

A satellite image of Earth from space, showing a dense field of space debris (space junk) orbiting the planet. The debris consists of numerous small and large fragments, including what appears to be a large satellite component on the right. The Earth's surface is visible in shades of blue and white, with a thin blue line representing the atmosphere. A yellow banner is overlaid across the center of the image.

ЗАЧЕМ МЫ ФОРМИРУЕМ «РИЭЛТОРСКИЙ МУСОР»?

ЧЕМУ И КАК МЫ УЧИМ

42 стажера осмотрели 197 объектов для прямой покупки

- Агент был на просмотре – 166 из 197 (84,3 %)
- Агент приехал во-время - 139 из 166 (83,7 %)
- Агент имел бахилы/визитки/раздатку – 99 из 139 (71,2 %)
- Агент провел самопрезентацию – 51 из 99 (51,5 %)
- Квартира была подготовлена к показу – 63 из 197 (32,0 %)
- Показом руководил агент – 48 из 166 (28,9 %)
- Агент ответил на все вопросы – 34 из 166 (20,5 %)
- Агент перезвонил покупателю – 26 из 166 (15,7 %)

ИТОГО УСПЕШНЫХ ПОКАЗОВ – 26 из 197 – 13,2 %



КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ

- Можно ли реализовать образовательный стандарт, по которому за 12 месяцев стажер сможет стать успешным специалистом по недвижимости?;
- Ключевые навыки агента, которые необходимо сформировать за первые 6 недель;
- Матрица развития компетенций агента в течение первого года работы;
- Программа стартового обучения, которая работает;
- Результаты первых двух потоков, которые прошли обучение по унифицированной программе АРСП.



1. Можно ли реализовать образовательный стандарт, по которому за 12 месяцев стажер сможет стать успешным специалистом по недвижимости?



В ЧЕМ СУТЬ РИЭЛТОРСКОЙ ПРОФЕССИИ ?

ТРИ КЛЮЧЕВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ РИЭЛТОРА:

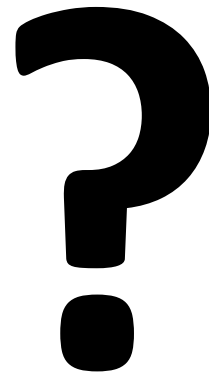
1. ПРОДАЖА УСЛУГИ

2. МАРКЕТИНГ (поиск покупателей или поиск объектов)

3. ПЕРЕГОВОРЫ



2. КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ АГЕНТА, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО СФОРМИРОВАТЬ ЗА ПЕРВЫЕ 6 НЕДЕЛЬ



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

**0. Принять риэлторскую профессию;
принять себя в этой профессии**



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

1. Техника продаж. Работа в CRM



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

2. Поиск клиентов



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

3. Поддержание с клиентами постоянной обратной связи



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

4. Презентация себя, риэлторской услуги и компании



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

**5. Маркетинговая консультация
собственника при первой встрече,
согласование правильной рекламной
цены**



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

6. Заключение договора, обоснование КОМИССИОННЫХ



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

7. Реклама и продвижение объекта



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

8. Обработка базовых возражений собственников и покупателей



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

9. Работа с покупателем: показ объекта, продажа встречи в офисе, переговоры



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

10. Квалификация клиента



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

- 1. Техника продаж. Работа в CRM**
- 2. Поиск клиентов**
- 3. Поддержание с клиентами постоянной обратной связи**
- 4. Презентация себя, риэлторской услуги и компании**
- 5. Маркетинговая консультация собственника при первой встрече, согласование рекламной цены**
- 6. Заключение договора, обоснование комиссионных**
- 7. Реклама и продвижение объекта**
- 8. Обработка базовых возражений собственников и покупателей**
- 9. Работа с покупателем: показ объекта, продажа встречи в офисе, переговоры**
- 10. Квалификация клиента**



ОТ ЧЕГО ЗАВИСИТ УСПЕШНОСТЬ АГЕНТА

50 % - УМЕНИЕ ИСКАТЬ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ

20% - НАВЫК ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕЗЕНТАЦИИ

20 % - ВЛАДЕНИЕ ТОНКОСТЯМИ И НЮАНСАМИ РИЭЛТОРСКОЙ УСЛУГИ

10% - ЗНАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ СДЕЛКИ



АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ПРОГРАММ НАЧАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

Весной 2019 г. в АРСП был проведен сравнительный анализ программ 6-и учебных центров:

- Александр-Недвижимость
- Адвекс
- Горжилобмен
- Итака
- Петербургская Недвижимость
- Юринфо Недвижимость



Анализ Профессионального стандарта (Проект Минтруда РФ)

- Трудовые действия
- Необходимые умения
- Необходимые знания
- Необходимые навыки



Матрица развития компетенций агента в течение первого года работы

Компетенции - знания, умения, навыки	2	6	12	Ресурсы обучения
1. Поиск клиентов				
Знание типологии клиентов и особенностей общения с разными типами	+			В разработке
умение определять тип жилого фонда Спб.	+			1-й курс
навык работы в CRM. Ведение базы данных клиентов	+			1-й курс
навык работы в базах объектов (ЕМЛС, ЦИАН, БКН)	+			1-й курс
использование методик активного поиска клиентов				тренинг
работа с личной сферой общения	+			1-й курс/2-й курс
расклейка/раскладка	+			2-й курс
холодные звонки	+			тренинг
интернет-ресурсы	+			2-й курс
навык ведения телефонных переговоров, назначения встречи	+			тренинг

Матрица развития компетенций агента в течение первого года работы

2. Продажа услуги (самопрезентация, компании и услуги)				
знание преимуществ своего Агентства, умение презентовать услугу и компанию	+			Тренинг продаж
умение продать себя и услугу/навык проведения самопрезентации		+		Тренинг
умение работать с возражениями (по стоимости услуги, по договорам)		+		Тренинг
навык выявления потребностей клиента		+		Тренинг продаж
навык использования технологии продаж (5 этапов продаж)		+		Тренинг продаж

Матрица развития компетенций агента в течение первого года работы

3. Проведение встречи (продажа договора)				
навык проведения подготовки к встрече с клиентом		+		1-й курс/Тренинг
умение провести анализ объекта и его локации	+			1-й курс практикум
знание сценария встречи		+		Тренинг
знание правоустанавливающих документов по объекту, проведение их анализа	+			1-й курс
знание текстов договоров Агентства, аргументов на вопросы клиента	+			2-й курс
навык проведения переговоров по заключению договора оказания услуг		+		3-й курс
умение анализировать ситуацию клиента и проводить консультацию в рамках потребностей клиента		+		Тренинг продаж
знание программ по улучшению жилья, правила их использования в сделках		+		Семинар
знание правил использования доп. средств в сделках (маткапитал, военная ипотека)		+		Семинары
консультирование по вопросам налогообложения		+		Семинар
знание условий банков по предоставлению ипотечных кредитов и алгоритма		+		1-й курс/портал/день

Матрица развития компетенций агента в течение первого года работы

4. Работа с собственником по цене				
навык проведения сравнительного анализа для оценки объектов	+			2-й курс
умение приводить аргументы Продавцу для коррекции цены		+		Мастер-класс
5. Маркетинг объекта				
составление маркетингового плана по продвижению объекта		+		
знание правил постановки объектов в рекламу и их продвижения	+			1-й курс
умение подготовить объект и провести фотосессию	+			1-й курс/онлайн-курс
умение подготовки презентации объекта (устная и письменная)		+		
умение организовать и провести показ/просмотр		+		1-й курс
знание инструкции по поведению агента и клиента на показе/просмотре	+			1-й курс
умение воспринимать звонки по рекламе как Клиентов на спрос и создавать базу покупателей		+		
умение взаимодействовать с клиентом в период работы по договору (отчетность)		+		
проверка объектов недвижимости		+		семинар

Матрица развития компетенций агента в течение первого года работы

Компетенции - знания, умения, навыки	2	6	12	Ресурсы обучения
6. Коммуникативная компетентность				
навык установление контакта	+			2-й курс
умение задавать открытые вопросы	+			2-й курс
умение найти общие интересы с клиентом	+			2-й курс
7. Переговоры				
умение проводить подготовку к переговорам			+	3-й курс
знание плана проведения переговоров			+	3-й курс
умение анализировать ситуацию клиента			+	3-й курс
применение алгоритма проведения переговоров			+	3-й курс
анализировать зону интересов клиента и контрагента			+	3-й курс

Матрица развития компетенций агента в течение первого года работы

8. Организация и проведение сделки				
знание алгоритма работы по продаже комнат	+			1-й курс
знание алгоритма работы с Продавцом	+			1-й курс
знание алгоритма работы с Покупателем	+			1-й курс
знание алгоритма проведения сделки (в т.ч. с доп. средствами)	+			1-й курс
знание схемы работы по объектам строящегося жилья	+			семинар
умение составлять схему сделки		+		1-й курс
знание существенных условий ДКП		+		менеджер
знание этапов проведения взаиморасчетов	+			1-й курс
знание необходимого пакета документов для сделок		+		менеджер
знание процедур по передаче квартиры покупателю		+		1-й курс
знание алгоритма взаимодействия с банками, нотариусом, органами госрегистрации	+			1-й курс
знание способов и алгоритма продажи объекта из под залога		+		Семинар

3. ПРОГРАММА СТАРТОВОГО ОБУЧЕНИЯ, КОТОРАЯ РАБОТАЕТ



Положение о начальном обучении агента-стажера в АРСП

- **Цель начального обучения** – подготовить агента-стажера к самостоятельной работе, позволяющей закрывать не менее одной сделки в месяц, сформировать у него знания, умения и навыки, необходимые для получения квалификационного аттестата РГР «Специалист по недвижимости – Агент».
- **Первоочередная задача начального обучения** – дать возможность агенту-стажеру открыть свою первую сделку в течение первых 6-и недель.
- Начальное обучение предлагается проводить в 5 этапов



Этап 1. Стартовое обучение – 1-й цикл

- **Цель**: сформировать у агента-стажера минимально необходимый объем знаний, умений навыков, необходимых для начала практической стажировки под руководством наставника.
- **Минимальный объем**: 30 часов (5 дней обучения по 6 час). Лекционные, практические и тренинговые занятия. Зачет.
- **Аттестация** – зачет, проводится силами аккредитованного Учебного центра АРСП, проводившего обучение. Обучаемые, положительно прошедшие аттестацию, допускаются к практической стажировке.

Этап 2. Стажировка

- **Цель:** – сформировать 10 базовых навыков агента-стажера; создать свой магазин квартир из 8-10 объектов.
- **Объем:** Стажировка в течение 4-х недель под руководством наставника.
- **Аттестация** - проводится руководителем отдела, менеджером и наставником для определения целесообразности допуска ко второму циклу стартового обучения.



Этап 3. Стартовое обучение – 2-й цикл

- **Цель:** закрепление базовых знаний, умений и навыков, необходимых для начала самостоятельной работы под руководством наставника.
- **Минимальный объем:** 30 часов (5 дней обучения по 6 час)
- Лекционные, практические и тренинговые занятия. Зачет.
- **Аттестация** – зачет, проводится силами аккредитованного Учебного центра АРСП, проводившего обучение. Агенты-стажеры, положительно прошедшие аттестацию, получают **Свидетельство АРСП** о прохождении начального обучения и получении статуса «Специалист по продажам недвижимости».



Этап 4. Работа в АН под руководством наставника – 1-й цикл

- **Цель:** закрепление базовых знаний, умений и навыков, необходимых для самостоятельной работы по оказанию риэлторских услуг в конкретном сегменте рынка.
- **Объем:** Работа под руководством наставника в течение 5 месяцев. Обязательное посещение занятий, семинаров, тренингов.
- **Аттестация:** Тестовый зачет, подтверждающий освоение в полном объеме знаний, умений и навыков, предусмотренным (проектом) Профессиональным стандартом Минтруда РФ «Специалист в сфере недвижимости». Проводится силами аккредитованного Учебного центра АРСР



Этап 5. Работа в АН под руководством наставника/менеджера - 2-й цикл

- **Цель**: совершенствование знаний, умений и навыков, необходимых для самостоятельной работы по оказанию риэлторских услуг в конкретном сегменте рынка.
- **Объем**: Работа под руководством менеджера/наставника в течение 6 месяцев. Обязательное посещение занятий, семинаров, тренингов.
- Освоение в полном объеме знаний, умений и навыков, предусмотренным Профессиональным стандартом РГР. Подготовка к аттестации.
- **Аттестация**: Прохождение аттестационного экзамена. Получение квалификационного аттестата РГР «Специалист по недвижимости – Агент».



ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ АГЕНТОВ-СТАЖЕРОВ – СТАРТОВОЕ ОБУЧЕНИЕ – 1-й цикл

1	ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ	<ul style="list-style-type: none"> - Суть, особенности и преимущества риэлторской профессии - Компания на рынке риэлторских услуг - Рынок недвижимости как сфера риэлторской деятельности 	2
	РИЭЛТОР – СПЕЦИАЛИСТ ПО ПРОДАЖЕ НЕДВИЖИМОСТИ	<ul style="list-style-type: none"> - Суть риэлторской услуги и ее свойства - Основные цели и задачи риэлтора - Профессиональные стандарты обслуживания и этические нормы - Компетенции риэлтора: знания, умения, навыки - Виды услуг Продавцам и Покупателям недвижимости <p>Контрольный опрос (тест)</p>	2
	ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОДАЖИ	<p>Основные этапы продажи риэлторской услуги</p> <p>Контрольный опрос (тест)</p>	2
	РЫНОК НЕДВИЖИМОСТИ	<ul style="list-style-type: none"> - Емкость рынка. Активность рынка. Участники рынка - Предложение и спрос - Формирование цены объекта. Факторы ценообразования - Ликвидность объектов - Классификация недвижимости. Виды объектов - Типы домов <p>Контрольный опрос (тест)</p>	2
2	ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ СДЕЛОК С НЕДВИЖИМОСТЬЮ	<ul style="list-style-type: none"> - Право собственности - Виды собственности (долевая, совместная) - Виды ограничений и обременений прав - Документы, используемые при сделках с недвижимостью - Правоустанавливающие документы 	2
	ТЕРРИТОРИАЛЬНАЯ СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ	<ul style="list-style-type: none"> - Суть территориальной специализации - Принципы выбора территории - Способы освоения территории <p>Практическое занятие по формированию и изучению территории агента</p>	4
	СПОСОБЫ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ	<ul style="list-style-type: none"> - CRM – система управления отношениями с Клиентами - Работа с личными контактами - Интернет-ресурсы - Расклейки и раскладки - Соц.сети как инструмент привлечения и удержания клиентов 	2
3	РАБОТА С КЛИЕНТАМИ	<p>Практическое занятие по основам работы в CRM</p>	2

3	РАБОТА С КЛИЕНТАМИ	Практическое занятие по основам работы в CRM	2
	РАБОТА С ПРОДАВЦОМ – ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ	- Правила и приемы телефонного общения - Эффективные техники холодных звонков - Стратегии назначения встречи - Приемы работы с возражениями Тренинг по холодным звонкам	4
	РАБОТА С ПРОДАВЦОМ – АНАЛИЗ РЫНКА	- Подготовка к встрече с собственником - Оценка объекта путем сравнительного анализа - Презентационная папка агента Практическое занятие по оценке объекта	2
4	РАБОТА С ПРОДАВЦОМ – ПРОВЕДЕНИЕ ВСТРЕЧИ С СОБСТВЕННИКОМ	- Аксессуары риэлтора - Первый контакт. Присоединение - Выявление потребности, осмотр объекта - Продажа себя как специалиста, своего АН, риэлторской услуги - Заключение договора Практическое занятие – Осмотр объекта по чек-листу	2
	РАБОТА С ПРОДАВЦОМ – МАРКЕТИНГ НЕДВИЖИМОСТИ	- Инструменты для эффективной рекламы объекта - Правила фотосъемки - Продающее объявление: характеристики-преимущества-выгоды - Правила постановки объекта в рекламу - Подготовка объекта к показу Практическое занятие – Написание продающего объявления и фотосъемка	4
	РАБОТА С ПОКУПАТЕЛЕМ	- Технология продажи услуги Покупателю – Прием звонков потенциальных покупателей - Алгоритм показа объекта - Техника ведения переговоров с Покупателем - Алгоритм проведения сделки - Заключение предварительного договора и прием обеспечительного платежа от Покупателя - Процедура взаиморасчетов	2
5	ОСНОВЫ НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ В СФЕРЕ НЕДВИЖИМОСТИ	- Виды налогов на недвижимость - Расчет НДФЛ при продаже объекта недвижимости - Приобретение объекта долями в разные периоды - Налоговые вычеты	2
	ОСНОВЫ ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ	- Требования банков при одобрении клиента - Требования банков при одобрении объекта - Алгоритм проведения сделки с использованием ипотечных средств	2
	АТТЕСТАЦИЯ	При положительном результате – допуск к 4-х недельной стажировке	4

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ АГЕНТОВ-СТАЖЕРОВ – СТАРТОВОЕ ОБУЧЕНИЕ – 2-й цикл

День	Раздел/модуль обучения	Изучаемые темы	Часы
1	ЮРИДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РИЭЛТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	<ul style="list-style-type: none"> - Сделка и договор. Виды и формы сделок - Основания для признания сделки недействительной. - Сделки с участием несовершеннолетних. - Техника проверки объекта недвижимости Контрольный опрос (тест)	2
	ПРОДАЖА РИЭЛТОРСКОЙ УСЛУГИ	<ul style="list-style-type: none"> - Профессиональные стандарты риэлторской деятельности и этические нормы - Основные этапы продажи риэлторской услуги - Техники выявления потребностей клиента - Успешная самопрезентация. Маркетинговый план продвижения объекта Контрольный опрос (тест)	2
	РАБОТА С ПРОДАВЦОМ И ЕГО ВОЗРАЖЕНИЯМИ	<ul style="list-style-type: none"> - Сценарии работы с продавцом - Анализ и согласование рекламной цены объекта. - Работа с возражениями Контрольный опрос (тест)	2
2	ЮРИДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РИЭЛТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	<ul style="list-style-type: none"> - Наследование недвижимого имущества. Особенности сделок с унаследованным имуществом. - Нормы налогового законодательства РФ. Налогообложение физических лиц при сделках с недвижимостью. Налоговые вычеты Контрольный опрос (тест)	2
	РАБОТА С ПРОДАВЦОМ И ЕГО ВОЗРАЖЕНИЯМИ	<ul style="list-style-type: none"> - Заключение агентского договора на оказание услуг. Работа с возражениями - Согласование размера комиссии. Работа с возражениями Практическое занятие по работе с типовыми возражениями собственника	4
3	ЮРИДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РИЭЛТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	<ul style="list-style-type: none"> - Нормы законодательства РФ о защите персональных данных - Нормы законодательства РФ о защите прав потребителей - Нормы законодательства РФ о гос. регистрации прав на недвижимое имущество - Нормы законодательства РФ о рекламе Контрольный опрос (тест)	2
	РАБОТА С ПРОДАВЦОМ. ПРЕДПРОДАЖНАЯ ПОДГОТОВКА	<ul style="list-style-type: none"> - Как агенту стать ведущим в паре «Клиент – Агент». Приемы убеждения продавца - Предпродажная подготовка. Хоумстейджинг - Технология организации показа объекта Практическое занятие по хоумстейджингу	2

4	ЮРИДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РИЭЛТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	<ul style="list-style-type: none"> - Основы уголовного и административного законодательства РФ - Нормы законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Росфинмониторинг - Основы трудового законодательства РФ. - Дисциплина труда и правила внутреннего трудового распорядка. Требования охраны труда Практическое занятие – Осмотр объекта по чек-листу	2
	ТЕХНИКИ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ	<ul style="list-style-type: none"> - Техники формирования личной экспертности - Что такое личный бренд риэлтора - Соц.сети как инструмент привлечения и удержания клиентов (VKontakte, FaceBook, Instagram) Практическое занятие – приемы использования VK для привлечения покупателей.	2
	РАБОТА С ПОКУПАТЕЛЕМ	<ul style="list-style-type: none"> - Технология продажи услуги Покупателю - Техника приема звонков - Приемы показа объекта - Техники ведения переговоров с Покупателем - Заключение предварительного договора и прием обеспечительного платежа от Покупателя Контрольный опрос (тест)	2
5	ОСНОВЫ СДЕЛОК НА РЫНКЕ НОВОСТРОЕК	<ul style="list-style-type: none"> - Что должен знать профессионал о рынке новостроек - Взаимоотношения девелоперов и агентов - тонкости и нюансы - Особенности психологии клиентов на рынке новостроек Контрольный опрос (тест)	2
	ОСНОВЫ СДЕЛОК ПО ГОС.ПРОГРАММАМ	<ul style="list-style-type: none"> - Основы сделок с материнским капиталом. - Основы сделок с субсидиями - Основы сделок по программе «Военная ипотека» Контрольный опрос (тест)	2
	АТТЕСТАЦИЯ	При положительном результате – оформление <u>Свидетельства АРСП</u> о прохождении начального обучения и получение статуса «Специалист по продажам недвижимости»	2

ПРОГРАММА ЭКСПРЕСС-ОБУЧЕНИЯ «КАК РИЭЛТОРУ ПРОДАВАТЬ СЕБЯ ДОРОЖЕ»

День	Раздел/модуль обучения	Изучаемые темы	Ак.Часы
1-й 29.07 <u>Пн</u> 10.30- 13.30	ПРОФЕССИЯ - РИЭЛТОР	- Суть, особенности и преимущества риэлторской профессии - Компания «ЮРИНФО НЕДВИЖИМОСТЬ» на рынке <u>риэлторских</u> услуг - Рынок недвижимости как сфера риэлторской деятельности	1
	РИЭЛТОР – ЭКСПЕРТ ПО ПРОДАЖЕ НЕДВИЖИМОСТИ	- Суть риэлторской услуги и ее свойства - Основные цели и задачи риэлтора - Профессиональные стандарты обслуживания и этические нормы - Компетенции риэлтора: знания, умения, навыки - Виды услуг Продавцам и Покупателям недвижимости Контрольный опрос (тест)	1
	ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОДАЖИ	- Основные этапы продажи риэлторской услуги Контрольный опрос (тест)	1
	РЫНОК НЕДВИЖИМОСТИ	- Емкость рынка. Активность рынка. Участники рынка - Предложение и спрос - Формирование цены объекта. Факторы ценообразования - Ликвидность объектов - Классификация недвижимости. Виды объектов - Типы домов Контрольный опрос (тест)	1
2-й 30.07 <u>Вт</u> 10.30- 13.30	ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ СДЕЛОК С НЕДВИЖИМОСТЬЮ	- Право собственности - Виды собственности (долевая, совместная) - Виды ограничений и обременений прав - Документы, используемые при сделках с недвижимостью - Правоустанавливающие документы	1
	ТЕРРИТОРИАЛЬНАЯ СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ	- Суть территориальной специализации - Принципы выбора территории - Способы освоения территории Практическое занятие по формированию и изучению территории агента	2
	СПОСОБЫ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ	- CRM – система управления отношениями с Клиентами - Работа с личными контактами - Интернет-ресурсы - Расклейки и раскладки - <u>Соц.сети</u> как инструмент привлечения и удержания клиентов	1



3-й	РАБОТА С КЛИЕНТАМИ	Практическое занятие по основам работы в CRM	2
31.07			
Ср	РАБОТА С ПРОДАВЦОМ – ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ	- Правила и приемы телефонного общения - Эффективные техники холодных звонков - Стратегии назначения встречи - Приемы работы с возражениями Тренинг по холодным звонкам	2
10.30-13.30			
4-й	РАБОТА С ПРОДАВЦОМ – АНАЛИЗ РЫНКА	- Подготовка к встрече с собственником - Оценка объекта путем сравнительного анализа - Презентационная папка агента Практическое занятие по оценке объекта	1
01.08			
Чт	РАБОТА С ПРОДАВЦОМ – ПРОВЕДЕНИЕ ВСТРЕЧИ С СОБСТВЕННИКОМ	- Аксессуары риэлтора - Первый контакт. Присоединение - Выявление потребности, осмотр объекта - Продажа себя как специалиста, своего АН, риэлторской услуги - Заключение договора Практическое занятие – Осмотр объекта по чек-листу	1
10.30-13.30			
	РАБОТА С ПРОДАВЦОМ – МАРКЕТИНГ НЕДВИЖИМОСТИ	- Инструменты для эффективной рекламы объекта - Правила фотосъемки - Продающее объявление: характеристики-преимущества-выгоды - Правила постановки объекта в рекламу - Подготовка объекта к показу Практическое занятие – Написание продающего объявления и фотосъемка	2
5-й			
02.08	РАБОТА С ПОКУПАТЕЛЕМ	- Технология продажи услуги Покупателю - Прием звонков потенциальных покупателей - Алгоритм показа объекта - Техника ведения переговоров с Покупателем - Алгоритм проведения сделки - Заключение предварительного договора и прием обеспечительного платежа от Покупателя - Процедура взаиморасчетов	2
Пт			
10.30-13.30	ОСНОВЫ ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ	- Требования банков при одобрении клиента - Требования банков при одобрении объекта - Алгоритм проведения сделки с использованием ипотечных средств	1
	АТТЕСТАЦИЯ	При положительном результате – допуск к аттестации по Стандарту Российской гильдии риэлторов	1



**МОЖНО ЛИ СФОРМИРОВАТЬ
УСПЕШНОГО АГЕНТА ПО
ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ
ЗА 12 МЕСЯЦЕВ ?**



УСПЕШНЫЙ РИЭЛТОР – КТО ОН ?

УСПЕШНЫЙ РИЭЛТОР – ЭТО ТОТ,
У КОГО РЕЗУЛЬТАТЫ
СООТВЕТСТВУЮТ ПЛАНАМ



УСПЕШНЫЙ РИЭЛТОР – КТО ОН ?

УСПЕШНЫЙ РИЭЛТОР – ЭТО ТОТ,
У КОГО УСТОЙЧИВЫЙ ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ДОХОД НЕ
МЕНЕЕ ЧЕМ В 2 РАЗА ПРЕВЫШАЕТ СРЕДНЮЮ
ЗАРАБОТНУЮ ПЛАТУ В РЕГИОНЕ



БИЗНЕСХАКИ ДЛЯ ПРЕВРАЩЕНИЯ НОВИЧКА В АГЕНТА ПО ПРОДАЖАМ НЕДВИЖИМОСТИ

- Профиль агента
- Техники проведения собеседований и отбора кандидатов
- Стартовый курс молодого агента
- Индивидуальный коучинг как инструмент становления и развития агента
- Аттестация стажеров и агентов как инструмент развития
- Школа наставника
- Экспертность агента как инструмент успеха



ПРОФИЛЬ ИДЕАЛЬНОГО АГЕНТА

- Общительный, умный и доброжелательный человек;
- Человек имел интересную работу или бизнес, который в силу обстоятельств потерял прибыльность;
- Человек привык или настойчиво стремиться к определенным доходам и уровню жизни;
- Перед человеком остро стоит вопрос, чем заняться, чтобы в короткий срок заработать достойные деньги;
- Нет желания работать за зарплату;
- Есть желание найти такое дело, где можно совмещать высокий доход со свободным графиком работы;
- Нет капитала, чтобы войти в какой-то бизнес.



АТТЕСТАЦИЯ СТАЖЕРОВ И АГЕНТОВ КАК ИНСТРУМЕНТ РАЗВИТИЯ



Обязательный план на первый месяц

1-я НЕДЕЛЯ (16.09 - 22.09.19):

- 100 звонков,
- 15 объектов осмотреть,
- 2 заявки на продажу (акта осмотра) получить и выставить объекты в рекламу,
- 500 частных объявлений куплю – разместить в интернете и придомовой территории

2-я НЕДЕЛЯ (23.09 – 29.09.19):

- 100 звонков,
- 15 объектов осмотреть,
- 3 заявки на продажу (акта осмотра) получить и выставить объекты в рекламу,
- 500 частных объявлений куплю – разместить в интернете и придомовой территории



Обязательный план на первый месяц

3-я НЕДЕЛЯ (30.09 – 06.10.19):

- 100 звонков,
- 15 объектов осмотреть,
- 3 заявки на продажу (акта осмотра) получить и выставить объекты в рекламу,
- 500 частных объявлений куплю – разместить в интернете и придомовой территории

4-я НЕДЕЛЯ (07.10 – 13.10.19):

- 100 звонков,
- 15 объектов осмотреть,
- 3 заявки на продажу получить и выставить объекты в рекламу,
- 500 частных объявлений куплю – разместить в интернете и придомовой территории
- 1 агентский договор с продавцом
- Покупатель сказал «ДА» + предварительный договор «Продавец&Покупатель»



**КАК ВЫПОЛНЯТЬ ОЦЕНКУ И
САМООЦЕНКУ НОВИЧКА, ПОКА НЕ
ОТКРЫТА ПЕРВАЯ СДЕЛКА?**

Коэффициенты оценки трудового участия сотрудников департамента продаж недвижимости (Система «1000»)

№	Заявка	Описание	Баллы
1	Обработка базы клиентов	<u>Исходящий звонок</u> клиенту (ЛИДу) и занесение информации в CRM	3
2	Осмотр объекта	Встреча с клиентом на продаваемом объекте, фотографирование и заполнение заявки на объекте с последующим занесением в CRM, составление ТСА и отправка презентации собственнику	10
3	Новый объект, прошедший бесплатную модерацию	Занесенный в CRM новый объект, выставленный в бесплатную рекламу с письменного согласия собственника	5
4	Новый объект, прошедший платную модерацию (после бесплатной)	Занесенный в CRM новый объект, выставленный в платную рекламу с письменного согласия собственника (при наличии правоустанавливающих документов)	10
5	Новый клиент в CRM	Занесенный в CRM ЛИД (ЛИД, горячий ЛИД, продавец, партнер) обратившийся к агенту с вопросом, касающимся недвижимости (<u>входящий звонок</u>)	3

6	Показ объекта	Личный показ объекта, продаваемого агентом	10
7	Встреча в офисе	Встреча в офисе с клиентом	10
8	Встреча в офисе + договор с продавцом	Встреча в офисе с клиентом и подписание договора на продажу объекта	25
9	Покупатель сказал "ДА"	Услышанное от потенциального покупателя твердое «ДА» на согласие приобрести объект недвижимости	15
10	Договор с покупателем	Договор с покупателем на поиск и (или) сопровождение (только с авансовым платежом не менее 5 000 р)	25
11	Открытие сделки	Внесение покупателем обеспечительного платежа по приобретаемому им объекту недвижимости (число начисляемых баллов равно числу уплаченных тыс.рублей)	Тыс. руб

12	Документы сданы на регистрацию	Подписание основного договора по приобретению объекта недвижимости и сдача его на регистрацию	50
13	Закрытая сделка	Подписание Акта приема-передачи объекта недвижимости и (или) подписание акта выполненных работ и получение остатка вознаграждения	90
14	Положительный отзыв клиента	Наличие отзыва и фото клиента для размещения на интернет-площадках и на сайте компании	20
15	Исходящий звонок постоянным клиентам	Занесенный в ИНТРУМ звонок старым клиентам, по которым были ранее были проведены сделки либо оказаны платные услуги	5
16	Рекрутинг кандидата на групповое собеседование	Привлечение кандидата в агенты (стажеры, менеджеры) на участие в групповом собеседовании менеджера по персоналу	15

ШКОЛА НАСТАВНИКА

Условия входа в проект «Наставничество»

- Желание развиваться в Компании
- Срок работы в Компании не менее 3-х месяцев
- Аттестация по результатам работы

Наставничество

- часть основного капитала Компании!



ЧТО ТРЕБУЕТСЯ ОТ НАСТАВНИКА

Чтобы ввести новичка в профессию необходимо:

- спланировать работу
- помочь при возникновении теоретических и практических вопросов
- отработать первые звонки, осмотры, встречи и показы
- помочь с размещением рекламы
- научить заполнять отчет в системе и вести контроль отчетности
- помогать соблюдать основные ежедневные и еженедельные активности



ЦЕНА УСПЕХА В НАБОРЕ И ОБУЧЕНИИ ПЕРСОНАЛА – ГОТОВНОСТЬ К ИЗМЕНЕНИЯМ В СЛУЖБАХ ОБУЧЕНИЯ И АДАПТАЦИИ

- Мы хотим, чтобы что-нибудь происходило, но мы боимся, как бы чего-нибудь не случилось
- Нам нужен прогресс, но чтобы все оставалось, как раньше
- Обучение не может быть оторвано от практической деятельности





ЮРИНФО: АГЕНТСТВО ДЛЯ ЭКСПЕРТОВ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Участники мастер-класса могут получить Презентацию мастер-класса с приложениями уже сегодня

Для этого направьте письмо с темой «ПРЕЗЕНТАЦИЯ» в адрес

ref@jurinfo.com



Павел Дмитриевич Штепан,
Эксперт по недвижимости,
Председатель Комитета по
обучению и развитию
риэлторов АРСР

Агентство «ЮРИНФО НЕДВИЖИМОСТЬ»

191186, Санкт-Петербург, Наб.канала Грибоедова, 6/2
Тел. (812) 718-69-69
www.jurinfo.com

