

HR-цикл как инструмент профессиональной подготовки риэлторов

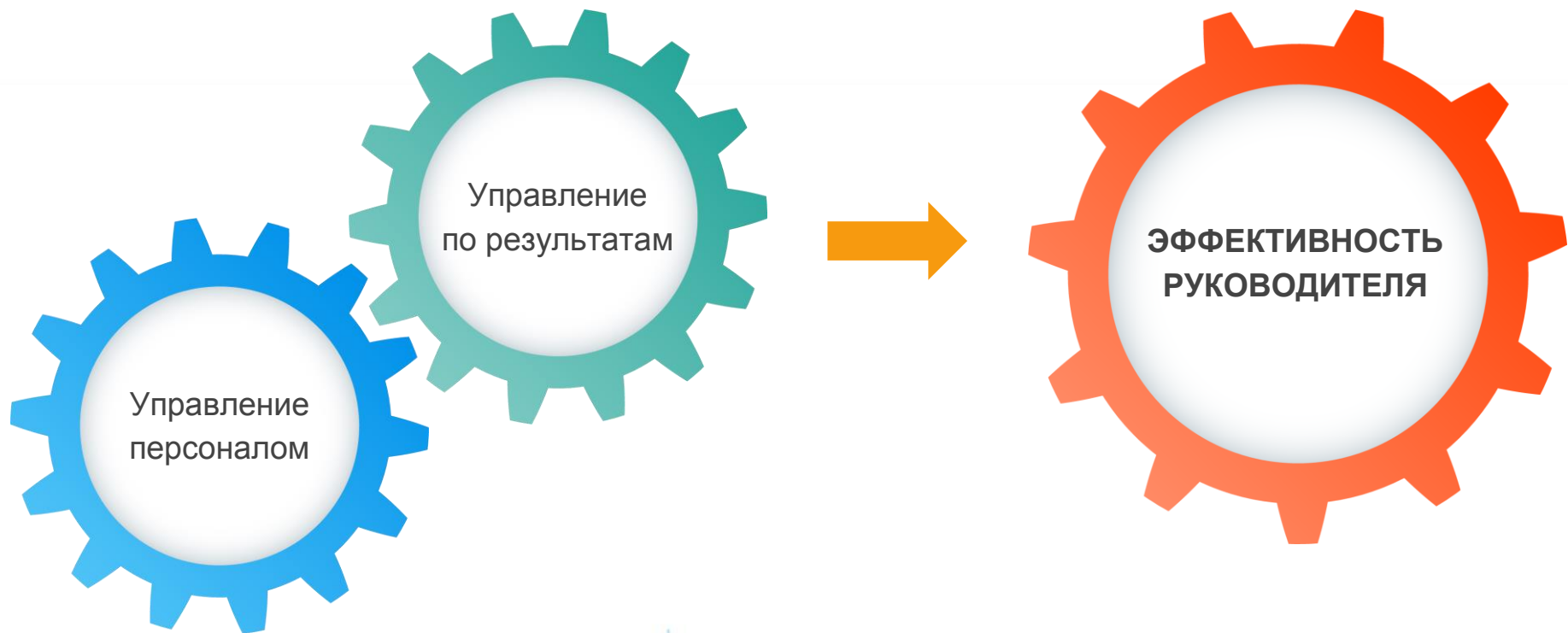
Спикер: Венидиктова Наталья Викторовна, Директор департамента продаж федеральной риэлторской компании “Этажи”



HR-цикл



Разделение ответственности HR и ДП



Что такое компетенции?

ЛИЧНОСТНЫЕ

Способность применять знания, умения, успешно действовать на основе практического опыта при решении задач общего рода, также, в определенной широкой области.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ

Способность успешно действовать на основе практического опыта, умения и знаний при решении задач профессионального рода деятельности.



Результаты оценки компетенций риэлтора. Пример



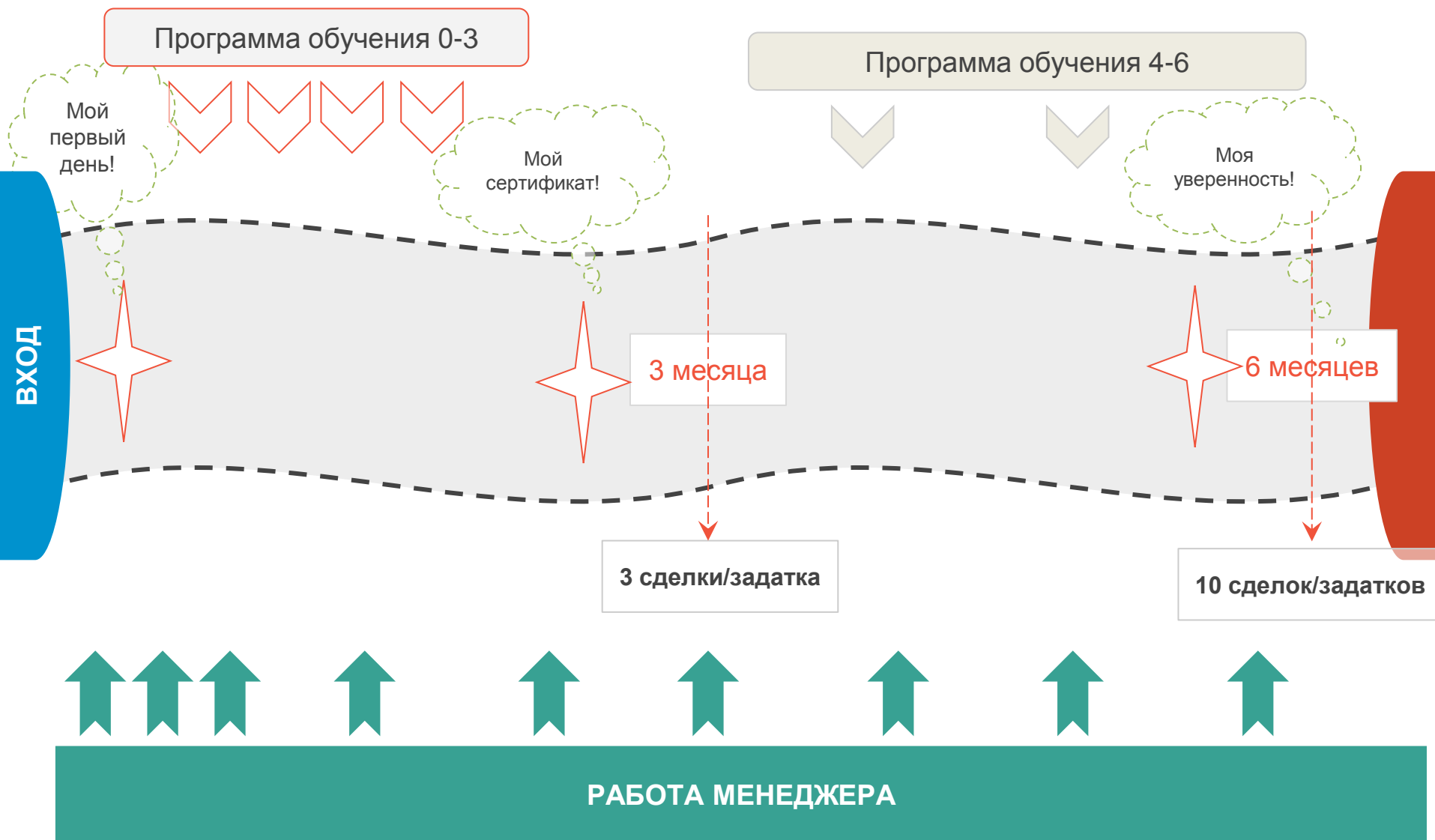
Колесо лидерских качеств



Колесо профессиональной деятельности



Процесс адаптации новичков





Программа обучения новичков (экспериментальная группа “Июль”)

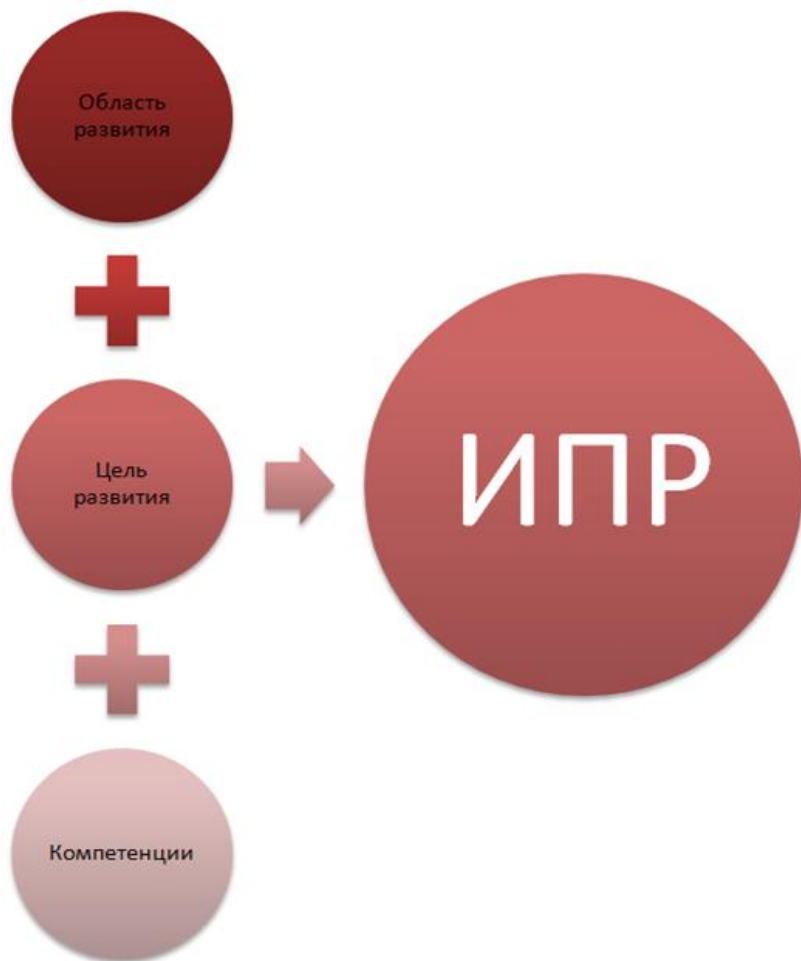
fx ПЕРВЫЙ МЕСЯЦ

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
1	День	День недели	Время	Длит./ч	Мероприятие/тема	Аудиторное обучение / Практикум	Ответственный	Активности с менеджером - Что дает менеджер Какие задачи ставит менеджер?	Результат дня (опережающие показатели) - Заняться в Планинг ризлтора ежедневно	Задание на развитие- Что прочитать/ подготовить к след. дню	Инструменты	
3												
71	ТРЕТЬЯ НЕДЕЛЯ											
72	15	понедельник	09.00-11.00	2	Повторение навыковых скриптов	аудиторная	Тренер по развитию навыков					
73			11.00-13.00	2	ТЕМА: Кому звоним, с кем отработываем?	Комната развития навыков	Тренер по развитию навыков					
74			13.00-14.00	1	Обед							
75			14.00-16.00	2	Работа с менеджером	на рабочем месте	менеджер					
76			16.00-17.00	1	Еженедельная встреча с новичками	обратная связь за неделю	УЦРОП					
77			17.00-18.00	1	Работа с менеджером	на рабочем месте	менеджер					
78	Дневной тайминг			9								
79	16	вторник	09.00-11.00	2	Практикум по рекламе	практикум	Внутренний тренер					
80			11.00-13.00	2	ТЕМА	комната развития навыков	Тренер по развитию навыков					

Принцип развития персонала в компании (соотношение теории и практики)



Цикл развития компетентности



Профессиональные компетенции

1. Подготовка к продаже
2. Установление контакта
3. Выявление потребностей
4. Презентация
5. Работа с возражениями
6. Завершение продажи/Заккрытие сделки

Личностные компетенции

7. Саморазвитие
8. Ориентация на результат
9. Аналитическое мышление
10. Клиентоориентированность
11. Самоорганизация
12. Приверженность нормам и ценностям компании

Индивидуальный план развития Риэлтора

Личные достижения

Мионов Сергей Николаевич



Начало работы в проекте: 19.05.2017

Место в светофоре на начало работы в проекте/сейчас: 78 / 60

Комиссии в прошлом месяце/токущем

Ближайшие мероприятия

Пока нет запланированных мероприятий

Результаты диагностики

Телефонные переговоры: Снижения стоимости объекта

Навыки	2017-05-19
"Завершение контакта/Закрытие сделки"	33%
"Предложение о снижении. Презентация выгод"	33%
"Установление контакта"	62%
"Поддержание контакта с клиентом"	100%
"Работа с возражениями клиента"	-

ИПР:

Статус: сформирован

Задания: [посмотреть](#)

[Посмотреть шаблоны листов ПО](#)

[Посмотреть заполненные листы ПО](#)



Индивидуальные встречи

Виды индивидуальных встреч:

- по показателям → задачи ACM (анализ и планирование) SMART
- контрольные по задачам
- развивающие (ИПР сотрудника, индивидуальная “Стрела”)
- по работе с навыками/обучающие



Проведение индивидуальных встреч с сотрудниками



ЦЕЛЬ

Обеспечение реализации рабочих задач

КТО

Руководитель отдела продаж/Менеджер
Менеджер/Риэлтор
Директор/Подчиненные уровня “-1”

КАК

Индивидуально с каждым сотрудником

ВАЖНО!

Для реализации рабочих задач вам необходимо регулярно проводить встречи с сотрудниками:

1. Постановка целей
2. Контрольная встреча
3. Обратная связь



Контрольные встречи планируются при постановке целей и по мере реализации задач. Периодичность встреч зависит от количества и сложности задач и квалификации сотрудника. При возникновении вопросов планируются дополнительные встречи.

Комната развития навыков



Прозвон осуществляется через систему, справа, в конце каждого объекта (по Продавцу) и в середине каждой заявки (по Покупателю), есть кнопки телефонной трубки и наушников

Код	Класс Тип Операция Статус	Дата создания изменения продажи	Район Улица	Комн Этажи Серия Стены Год Год сдачи	Площ Стены Год Год сдачи	Цена Цена за м² сот	Рын.цена Откл.(%) Цена от менедж.	Фото 3D План	Чей?	Состояние	В/ Д	Примечания	Владелец	Телефоны владельца
1744070	Квартиры, Квартира, Продажа, Активные	21.08.2017 11:52:00 21.08.2017 12:02:00	Тюмень, Лесобазы, Домостроителей д.16 кв. 102	Комн: 2 Этажи: 1/5 Площ: 52/-/- Серия: 121 Стены: панельные Год(бг):1987	2050 тыс. руб. 39 423 руб./м²	Оценить Ликвидность: 8 (85,2%) ? по спросу: 8 (85,2%) по цене: 8 (85,2%) Диапазон рын. цены: 2025-2229 ? Отклонение:	0/0/0	263	требует ремонта/ частичный ремонт	В	Рейтинг объекта: 7.1 торг: Возможен Риэлтор еще не добавил описание :(Фаскутдинов хайдарна наилевич	  	

ОТКРЫТЫЕ (552)	ОТКРЫТЫЕ ПРОДАТЬ (133)	ОТКРЫТЫЕ КУПИТЬ (415)	НА ЗАДАТКЕ (5)	ЗАКРЫТЫЕ (612)	СВОБОДНЫЕ	ИСХОДЯЩИЕ (654)	ИПОТЕКА	СОВМЕСТНЫЕ	ОТЛОЖЕННЫЕ	ПЕРЕДАННЫЕ ПОД %	ЮРИДИЧЕСКИЕ ЗАЯВКИ	ВСЕ	
№	Вид сделки тип недвижимости	Дата создания	ФИО	Телефон клиента	e-mail	Район	Код объекта	Кол-во комнат	Цена	Вид расчета	Площадь	Этаж	Последний комментарий
6424656	Продажа вторичная	21.08.2017 11:51	Фаскутдинов хайдарна наилевич	 	не указан	Лесобазы	1744070	2	2050		52	1/5	нет комментария

- Если Риэлтору удобнее общаться через гарнитуру, то он нажимает на кнопку “Наушники” и система автоматически соединяет его с Клиентом;
- Если Риэлтору удобнее разговаривать с сотового телефона, то он нажимает на кнопку “Телефонная трубка”, на его сотовый телефон поступает входящий звонок, Риэлтор берет трубку и ждет пока Клиент, также, ответит на входящий звонок.

Обратите внимание, что Клиенту поступают звонки с номера телефона, который указан в РИЭС в качестве рабочего!

Кадровый резерв Менеджеров New



Численность Менеджеров New



- Прирост R за полгода по 7 менеджерам NEW составил +28 риэлторов
- В октябре к ним перевелось 8 опытных риэлторов и 11 новичков
- Средний “рукав управления” - 6 чел

Мотивация



Аттестация риэлторов

- ❑ Внутренний рейтинг - “Светофор”
- ❑ Индивидуальные беседы
- ❑ Аттестация
- ❑ Положение об аттестации
- ❑ Выход новичков в основной “Светофор”

