

# **Александр Владимирович Кущак**

**Автоматизация рынка недвижимости:  
угроза или ресурс.**

**Человеческий фактор в сделках с  
недвижимостью.**

**5-9  
ОКТАБРЯ**



# Ресурс или угроза?

Роботы приходят на смену риэлтору – роботы  
вытесняют риэлтора



# Как автоматизацию сделать ресурсом работы АН, а не угрозой?



ВЫБОР ЗА ВАМИ: РЕСУРС ИЛИ УГРОЗА

5-9  
ОКТАБРЯ



# Цель автоматизации

Скорость  + систематизация 

CRM (Customer Relationship Management) — управление взаимоотношениями с клиентами. Система учета и хранения информации о клиентах, этапах заключения сделки.



# Суть автоматизации -

формирование информации о клиентах и  
этапах сделки.

**КТО ФОРМИРУЕТ ЭТУ ИНФОРМАЦИЮ? –**  
это главный вопрос

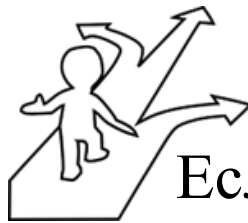


# Кто ключевой игрок автоматизации?

РИЭЛТОР формулирует и наполняет CRM  
информацией.



# Верная или ложная информация?



Если риэлтор правильно понял клиента, то информация будет верной – CRM – ресурс

Если риэлтор не понял, не услышал клиента информация будет ложной – CRM – угроза

Угроза чему? – конверсии

**Качество первичного сбора информации  
влияет не на трафик, а на конверсию**





# Угроза конверсии: что самое страшное может произойти?



Конверсия – это изменение соотношения количества клиентов в их движении по воронке продаж.

«Чёрные дыры» продаж – это те участки воронки, где конверсия исчезает, либо теряет показатели.





# Угроза конверсии: что самое страшное может произойти?

Угроза №1: скорость поступления денег в АН снизится

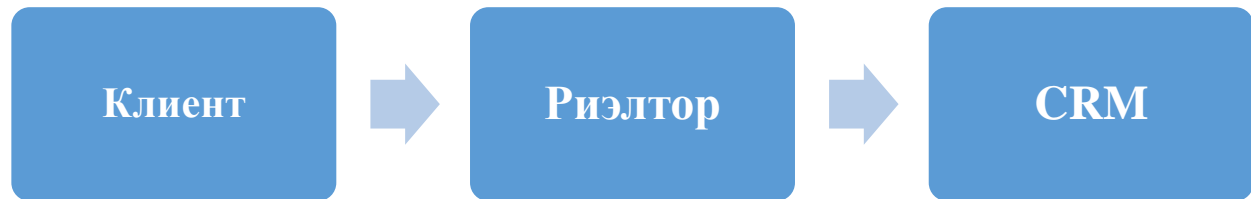
Угроза №2: произойдёт систематизация дезинформации

Итог: много работы за мизерные деньги



# В чём человеческий фактор в сделках с недвижимостью?

Умение работать с информацией – ключевая компетенция риэлтора на современном рынке недвижимости, т.к. ни одна CRM никогда не сможет сама взять информацию от клиента.



## 5 бизнес-процессов риэлтора с CRM: система НИРАД

1. Наполнение верной информацией CRM
2. Использование информации из CRM
3. Реактивация информации в CRM
4. Архивация информации в CRM
5. Дополнение информации в CRM

5-9  
ОКТЯБРЯ



# 5 бизнес-процессов риэлтора с CRM: система НИРАД

## Наполнение верной информацией



Что должен уметь: профессионально слушать клиента на уровне сформированных переговорных компетенций



Чему обучать: умению проводить интервью клиента – начиная с горизонтального с переходом в вертикальное



## 5 бизнес-процессов риэлтора с CRM: система НИРАД



Горизонтальное интервью – это умение задать все необходимые для совершения сделки вопросы.

Вертикальное интервью – это понимание того, какие вопросы выявляют действия, которые клиент не знает как сделать без АН (влияние на конверсию)



# 5 бизнес-процессов риэлтора с CRM: система НИРАД

## Использование информации из CRM



Что должен уметь: составлять маршрут работы с клиентом, алгоритм сделки



Чему обучать: умению заключать эксклюзивный договор (продавец), выявлению ценностей при выборе объекта недвижимости (покупатель)



## 5 бизнес-процессов риэлтора с CRM: система НИРАД



В CRM заносятся Ключевые показатели предпочтений покупателя (КПП) – выделяются 3 ключевых – на их основе в ходе движения к сделке выявляются ценности, которые отвечают за формирование на объекте показа «продающих мест», ответственных за закрытие сделки

5-9  
ОКТАБРЯ





# 5 бизнес-процессов риэлтора с CRM: система НИРАД

## Реактивация информации в CRM



Что должен уметь: находить в CRM и реактивировать объекты, которые находятся в длительном сроке экспозиции и уметь их использовать для оперативного предложения покупателю



Чему обучать: составлению продуктовых линеек «аутсайдер – локомотив – магнит» из всех объектов, занесённых в CRM, технологии показов

5-9  
ОКТАБРЯ



# 5 бизнес-процессов риэлтора с CRM: система НИРАД



<p><b>Аутсайдер</b> (объект из CRM, который реактивирован после 1 года экспозиции)</p>	<p><b>Локомотив</b> (объект, который на эксклюзивном договоре)</p>	<p><b>Магнит</b> (объект, который занесён в CRM месяц назад – необходимы показы)</p>
--	--	--



# 5 бизнес-процессов риэлтора с CRM: система НИРАД

## Архивация информации в CRM



Что должен уметь: своевременно обновлять информацию по клиентам, включая тех, кто совершил сделку с другим АН; выяснять вероятные сроки «возвращения» на рынок недвижимости в качестве клиента



Чему обучать: переговорной компетенции «создания и развития переговорной площадки с клиентом»

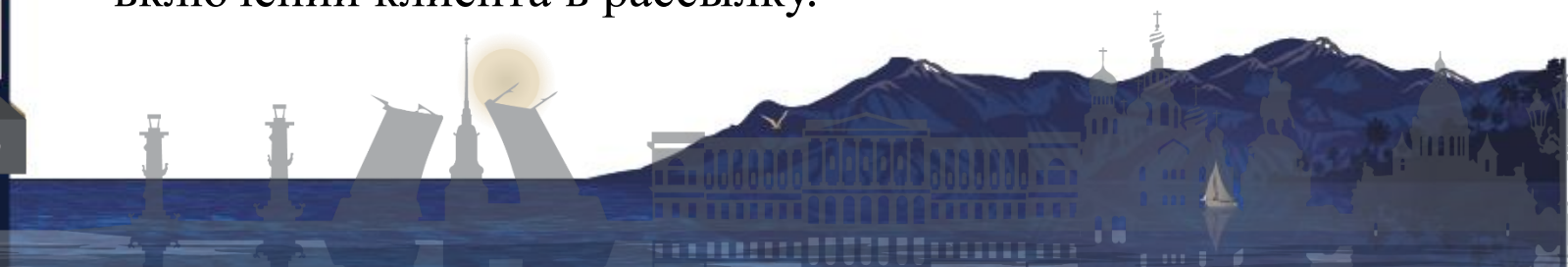


## 5 бизнес-процессов риэлтора с CRM: система НИРАД



«Вчера была сделка с АН «Ромашка»? Поздравляю! Очень рад за Вас. Скажите, а в ближайшее время планируете операции на рынке недвижимости? Нет! Ясно, ещё раз поздравляю! А, скажите будет интересна информация о новостях рынка недвижимости, о новых объектах, правовой информации о недвижимости? Могу я подключить Ваш электронный адрес к рассылке?»

В CRM заносится информация о том, что клиент купил новостройку в ЖК «Приветливый», срок покупки. Информация архивируется с пометкой о включении/не включении клиента в рассылку.



# 5 бизнес-процессов риэлтора с CRM: система НИРАД

## Дополнение информации в CRM



Что должен уметь: развивать клиента от продавца к покупателю, от звонка к встрече в офисе/на объекте, от встречи к договору, от договора к сделке, дополняя информацию в CRM



Чему обучать: риэлторским технологиям, которые развивают клиента, дополняя информацию в CRM



# 5 бизнес-процессов риэлтора с CRM: система НИРАД

Риэлторские технологии:



1. Активного «холодного» звонка: горизонтальный, целевой, в поисках покупателя.
2. Встречи на объекте: технология первого контакта СНЭК, выгоды –пользы-преимущества –потери
3. Заключение эксклюзивного договора
4. Показа объектов в режиме продуктовой линейки
5. Закрытия сделки

И т. д.

5-9  
ОКТАБРЯ





## 2 вопроса – 2 ответа

### Автоматизация: угроза или ресурс



Ответ в том, как и кто заносит информацию в CRM. Информация может быть верной и ложной, что влияет на конверсию.





## 2 вопроса – 2 ответа

### В чем человеческий фактор в сделках с недвижимостью?



Ответ в том, что создателем информации в CRM выступает человек. Робот не сможет информацию в CRM:

- \*наполнять
- \*использовать
- \*реактивировать
- \*архивировать
- \*дополнять



Автор – ведущий семинара  
**Кушак Александр Владимирович**  
**+7 905 932 06 95, [abk12@mail.ru](mailto:abk12@mail.ru)**



**Один из самых интересных и востребованных специалистов РФ в области обучения на рынке недвижимости:**

**\*бизнес-тренер, предприниматель, писатель**

**\*спикер Всероссийских и Международных Жилищных Конгрессов, член организационного комитета Международного Жилищного Конгресса в Санкт-Петербурге в 2019г. - 2020г.**

**\*автор более 25 специализированных семинаров и вебинаров для АН**

