

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**5-9
ОКТАБРЯ**

СПБКОНГРЕСС.РФ

**Управление процессом
повышения квалификации
сотрудников, как
фундаментальное условие
увеличения доходности агентства**

ТЕХНИКИ И КЕЙСЫ



Зачем
повышать
квалификацию
сотрудников?



Цели повышения квалификации сотрудников

▶ Вооружить сотрудников новыми знаниями и навыками.

Это позволит агенту:

- ❑ оказывать широкий спектр услуг клиентам;
- ❑ анализировать потенциал клиента на начальном этапе работы;
- ❑ справляться с различными сложностями в сделках;
- ❑ оперативно решать поставленные задачи;
- ❑ используя современные технологии, сокращать время сделки.

ЧЕМ ЛУЧШЕ НАУЧИШЬ, ТЕМ БОЛЬШЕ ПОЛУЧИШЬ !

Цели повышения квалификации сотрудников

- ▶ **Внедрение новых технологий.** Сейчас время цифровых технологий и электронного документа оборота. От этого никуда не денешься, нужно развиваться и менять методы работы. А с этим справится только команда настоящих профессионалов.
- ▶ Умение агентов работать в интернете, размещать объявления на различных рекламных площадках, пользоваться соц.сетями, правильно строить запросы в поисковиках, пользоваться различными профессиональными базами и программами, CRM-системами, увеличивает приток потенциальных клиентов, уменьшает время экспозиции объекта в рекламе, увеличивает спектр оказание услуг, повышает в глазах клиента профессиональный уровень агента и увеличивает доход агента.

УВЕЛИЧЕНИЕ ДОХОДА АГЕНТА, СПОСОБСТВУЕТ УВЕЛИЧЕНИЮ ДОХОДА АГЕНТСТВА!

Цели повышения квалификации сотрудников

- ▶ **Снижение уровня текучести персонала.** Повышение квалификации считается эффективным способом борьбы с этим явлением. Этот принцип действует даже тогда, когда не помогает премирование.
- ▶ Если агенту, что-то запретить или ограничить его деятельность - АГЕНТ УЙДЕТ ИЗ АГЕНТСТВА.
- ▶ Если агентство не узкоспециализированное, а предоставляет широкий спектр услуг, то агенту дается широкая манёвренность в принятии решений, он будет работать в разных сегментах, уровнях и территориях рынка недвижимости.
- ▶ Агент, как многопрофильный специалист может работать и в аренде, и во вторичном рынке, и в новостройках, и на загородном рынке. Может работать, как с эконом жильем, так и с объектами комфорт или бизнес класса. Может работать в разных локациях города.

ЛЕГЧЕ ДАТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ, ЧЕМ ПОМАХАТЬ РУКОЙ !

Цели повышения квалификации сотрудников

► Воспитание собственных кадров.

Обучение своих сотрудников позволяет:

- привить корпоративную культуру;
- сразу адаптировать агентов к системе работы агентства;
- ввести индивидуальную оплату труда;
- научить документообороту компании.

Если проводить обучение в пределах компании, то будут использоваться документы, оборудование и материалы, которые сотрудник обычно использует в своей работе.

ЛЕГЧЕ НАУЧИТЬ, ЧЕМ ПЕРЕУЧИТЬ !

ПРИМЕР многопрофильности агента:

1. Агент сдал квартиру в аренду (комиссия составила 20 000 руб. итого **20 000 рублей**).
2. Агент продал квартиру в прямой продаже (комиссия составила 3% от 4 000 000 рублей - **120 000 рублей**).
3. Агент продал квартиру + оформил ипотеку + подобрал и оформил альтернативное жилье на вторичном рынке (комиссия составила 3% от 4 000 000 + 1% от суммы кредита 2 500 000 + 2% от 6 500 000 – 120 000 + 25 000 + 130 000 итого **275 000 рублей**).
4. Агент продал квартиру + оформил ипотеку + оформил страховку + подобрал и оформил квартиру с новостройке (комиссия составила 3% от 4 000 000 + 1% от суммы кредита 2 500 000 + 1% от суммы страховки 25 000 + 2,5 % от 6 500 000 – 120 000 + 25 000 + 2500 + 162 000 итого **309 000 рублей**).
5. Агент сдал в аренду купленную квартиру (комиссия составила 25 000 руб. итого **25 000 рублей**).

Кого
обучать?

Как
обучать?

СКОЛЬКО
СТОИТ?



Кого обучать?

- ▶ Понятно, что одновременно повысить квалификацию всех агентов нереально. Получается, нужно выделить тех, кто в числе первых должен повысить свой уровень профессионализма.
- ▶ К тому же существует риск, что время и финансовые средства будут потрачены на обучение тому, что сотрудник и так знает и умеет. А еще хуже, когда работодатель оплачивает обучение сотрудника, а тот через некоторое время уходит на другое место работы.

Именно поэтому руководители предпочитают обучать сотрудников, которые принесут АГЕНТСТВУ максимум пользы и дохода

Как обучать?

Формы повышения квалификации



внешнее обучение (за пределами компании)



внутрифирменное (в пределах компании)

Внутрифирменное обучение (в пределах компании)

У внутрифирменного обучения есть свои плюсы:

- ▶ уменьшение расходов для агентства;
- ▶ привлечение своих специалистов для обучения;
- ▶ возможность контролировать процесс;
- ▶ определять темы и методы обучения;
- ▶ развитие корпоративного духа;
- ▶ и т.д.



Методы обучения на рабочем месте

НАСТАВНИЧЕСТВО

- Когда опыт передается целенаправленно,
- Обучение сотрудника на личном примере,
- Более опытный сотрудник передает свои знания тому, кто менее опытен.

Наставничество активно используют многие агентства в своей работе со стажерами. Доходная часть по сделкам с недвижимостью составляет 50%, но агентство не тратит дополнительных денег на обучение, а стимулирует наставника процентом от сделок стажера. При этом, если стажер покидает агентство его сделки передаются наставнику и тот получает процент по своей ставке.

	1 сделка	2 сделка	3 сделка	4 сделка
наставник	20%	15%	10%	5%
стажер	30%	35%	40%	45%
агентство	50%	50%	50%	50%

Методы обучения на рабочем месте

ИНСТРУКТАЖ

- Применяется в случае, когда нужно приобрести навыки на новом рабочем месте;

КОУЧИНГ

- При использовании этого метода тренер и обучаемые взаимодействуют, а также налаживают связь между участниками процесса производства;

Методы обучения на рабочем месте

Тьюторство

- вид наставничества. Ведется дискуссия, в процессе которой обучаемый демонстрирует полученные знания;

Стротеллинг

- стажеров обучают правилам работы, используя историю агентства;

Шэдуинг

- ведется наблюдение за процессом работы, которое позволяет выяснить, какие стороны в проф. подготовке агента слабые и составить план повышения квалификации, чтобы их удалить.

Куда направить
агента для
повышения
квалификации?



Куда направить сотрудника для повышения квалификации

Институт недвижимости

Учебные центры компаний-партнеров

Учебные центры банков-партнеров

Методы внешнего повышения квалификации

Лекции

Самая традиционная методика.

Материалы здесь усваиваются пассивно и этот метод сейчас не считают оптимальным, дополняют его другими.

Тренинг

В процессе обучения тренер дает определенные инструкции и проверяет, насколько усвоены знания в течение определенного периода времени.

Конференции, встречи

Активная методика обучения, которая стимулирует развитие коммуникативных навыков, развивает логическое мышление.

Методы внешнего повышения квалификации

Экскурсии по новостройкам

Традиционная методика.

Материалы здесь усваиваются очень эффективно.

Интерактивные курсы

Знания получают, закрепляют и тестируют при помощи обучающей программы.

Деловая игра

суть метода заключается в том, что проблему решает не один человек, а группа обучающихся.

Как происходит
повышение
квалификации:

**основные
ступени
процесса**



Как происходит повышение квалификации: основные ступени процесса

▶ **Ступень 1. Расчет потребности в повышении квалификации.**

Для начала нужно определить, какова потребность в обучении агентов:

1. Отсутствие компетентности и узко профильность агента;
2. Низкая доходность по сделкам;
3. Малое количество сделок;
4. Новые методы работы, которые не применяют сотрудники;
5. Отсутствие среднего руководящего звена и т.д.

▶ **Ступень 2. Выбор метода.**

Когда планируется обучение сотрудников, нужно определить с помощью каких методов оно будет происходить.

Как происходит повышение квалификации: основные ступени процесса



▶ **Ступень 3. Разработка бюджета.**

Как только потребность в повышении квалификации будет проанализирована, составляют бюджет. Он обязательно фиксируется документально.

- ▶ Статьями расходов в этом случае будут:
 - ▶ расходы по оплате обучения,
 - ▶ оплата услуг учебного центра,
 - ▶ оплата услуг преподавателя, коуча;
 - ▶ Аренда помещения для проведения занятий,
 - ▶ Аренда специализированного оборудования и так далее.

- ▶ Наименее затратным вариантом для компании являются дистанционные курсы.

Как происходит повышение квалификации: основные ступени процесса

▶ **Ступень 4. Процесс разработки программы обучения.**

Если процесс обучения планируется производить внутри компании, нужно разработать и утвердить программу повышения квалификации. Для этого определяем в чем «просяд» в агентстве.

Юридические знания	Банковский и ипотечный продукт	Маркетинг и реклама	Соцсети и интернет ресурсы	Жилые комплексы и застройщики	Деловое общение, этикет
--------------------	--------------------------------	---------------------	----------------------------	-------------------------------	-------------------------

- ▶ Если планируется прибегнуть к услугам Центра по обучению, будут предложены готовые программы, останется только выбрать подходящую.

Как происходит повышение квалификации: основные ступени процесса

► **Ступень 5. Процесс реализации выбранной методики.**

В зависимости от того, какой метод повышения квалификации был выбран, принимают решение по его реализации.

Способов реализации несколько:

Организовать повышение квалификации в самом агентстве силами своих специалистов;

Проводить обучение персонала в учебном центре;

Проводить обучение в офисе компании, привлекая тренера со стороны

Классификация агентов по уровню квалификации



После повышения квалификации сотрудника мы видим следующий результат:

- ▶ Лояльность агента к компании в которой он работает;
- ▶ Умение агента быстро адаптироваться к изменениям на рынке недвижимости;
- ▶ Умение агента и руководителя среднего звена перепрофилироваться с сегмента стагнации на активный сегмент рынка недвижимости;
- ▶ Увеличение комплекса услуг предоставляемых для клиентов;
- ▶ Расширение клиентской базы за счет интернет ресурсов и социальных сетей;
- ▶ Сокращение сроков экспозиции объекта в рекламе (экономия бюджета сделки);
- ▶ Увеличение количества сделок в месяц на одного сотрудника;
- ▶ Увеличение комиссионного вознаграждения по сделке.

**ЭТО ВСЁ ФУНДАМЕНТАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ УВЕЛИЧЕНИЯ
ДОХОДНОСТИ АГЕНТСТВА**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**



генеральный директор
АН «8 ЭТАЖ»

Закревская

Вера

Николаевна

8-921-748-44-85

zvn@8estate.ru

**5-9
ОКТЯБРЯ**

СПБКОНГРЕСС.РФ



ЭТАЖ

агентство недвижимости

