

# **МАСТЕР-КЛАСС**

## **АДАПТАЦИЯ**

### **стажеров по недвижимости.**

### **Удерживать или поддерживать**

### **начинающих риэлторов?**

**Гувениус Регина Сергеевна**

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

**2.10.2012**

# ПЛАН МАСТЕР-КЛАССА

- О компании и Учебном Центре
- Путь от кандидата до Стажера. Процедура оценки и отбора.
- Система Адаптации стажеров по недвижимости:
  - организационная адаптация;
  - социально-психологическая адаптация;
  - профессиональная адаптация.
- Программа обучения, длительность и содержание
- Удержание или поддержание?
- **Ноу-Хау Агентства “Петербургской Недвижимости”-  
Программа “ВСТРЕЧИ СО СТАЖЕРАМИ”**
- Сложности в работе стажеров.
- Поддержка наставников, руководителей, Учебного Центра “Петербургской Недвижимости”
- Индивидуальная работа стажера
- Мотивация и лояльность начинающих агентов
- Поддержка и контроль начинающих риэлторов
- Ответы на вопросы.



- 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 18 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 3000 участников.

# Путь от кандидата до Стажера ЖФ и ЗН. Процедура оценки и отбора.

- ✓ Желание кандидата
- ✓ Первичное собеседование с отделом персонала *по телефону или онлайн-консультация.*
- ✓ Собеседование в офисе с менеджером
- ✓ Отбор по критериям
- ✓ Проверка кандидата
- ✓ Зачисление на обучение по программе Основы Агентской Деятельности 1 цикл.
- ✓ Начало работы

# Система Адаптации стажеров по недвижимости:

- **Организационная адаптация;**
- **Социально-психологическая адаптация;**
- **Профессиональная адаптация.**

*Семинар "Welcome"!*



# Путь от Стажера до Агента ЖФ и ЗН.

- ✓ Обучение на программе Основы Агентской Деятельности. Часть 1.
- ✓ 2 Встречи со стажерами
- ✓ Обучение на программе Основы Агентской Деятельности. Часть 2.
- ✓ Проведение 4-х сделок

# Программа обучения для стажеров ЖФ и ЗН

Основы Агентской Деятельности. часть 1

14 учебных дней, 120 акад.часов.

Включает в себя

- Лекции
- Семинары
- Тренинги
- Практикумы
- Экзамен
- **! Упор на практику, юридические аспекты!**



## Дополнительные Тренинги для стажеров ЖФ и ЗН

- Тренинг “Первые шаги в продажах”
- Тренинг “Поиск клиентов”
- Тренинг “Эффективное планирование времени”
- Тренинг “Профессиональной Уверенности”
- Тренинг “Преодоление Возражений”

# Программа обучения для стажеров продолжение

## Основы Агентской Деятельности часть 2

\*Допускаются стажеры с минимум одной сделкой и агенты.

**10 учебных дней, 56,6 акад.часов.**

**Включает в себя:**

- Лекции
- Семинары
- Тренинги
- Практикумы
- Экзамен
- **! Упор на практику, договорную базу, юридические аспекты!**

# Удержание или поддержание стажеров ЖФ и ЗН?

Что делать, чтобы:

- Стажеры были эффективны?
- В короткие сроки приносили прибыль?
- Были лояльны компании и работали долго?



**Мы нашли выход!!!**

# Ноу-Хау Агентства “Петербургской Недвижимости”-

## Программа “ВСТРЕЧИ СО СТАЖЕРАМИ”

История и идея создания программы

1 встреча со стажерами [23 июня 2009 года.](#)

### ЦЕЛИ ПРОГРАММЫ:

1. Адаптация
2. Выявление трудностей у стажеров
3. Поддержка от компании, Учебного Центра, руководства
4. Определение “черных дыр” в незнании, непонимании, стереотипах.

Ноу-Хау Агентства “Петербургской  
Недвижимости”  
Программа “ВСТРЕЧИ СО СТАЖЕРАМИ”

**ФОРМАТ ПРОВЕДЕНИЯ:**

Проводится 2 встречи со стажерами

1-ая встреча после 2-х месяцев после  
окончания 1-го Цикла Лекций

2-ая встреча после 4 –х месяцев после  
окончания 1-го Цикла Лекций

# Ноу-Хау Агентства “Петербургской Недвижимости”-

## Программа “ВСТРЕЧИ СО СТАЖЕРАМИ”

### Кто участвует во встречах со стажерами:

- Стажеры
- Наставники
- Менеджеры групп
- Приглашенная звезда-агент с опытом
- Руководители подразделений
- Учебный Центр
- **Генеральный Директор Агентства!**

# Программа “ВСТРЕЧИ СО СТАЖЕРАМИ”

## ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ:

- Заполнение анкет стажерами
- Заполнение таблицы с результатами работы
- **“Секреты Мастерства”** - Выступление приглашенной звезды –успешного агента!
- Опрос всех участников и обсуждение результатов работы
- Мини-обучение
- Обмен опытом
- Ответы на вопросы, предложения стажеров
- **Выступление Генерального Директора!**
- Информационные сообщения руководителей направлений!

# Ноу-Хау Агентства “Петербургской Недвижимости”-

## Программа “ВСТРЕЧИ СО СТАЖЕРАМИ”

### Информирование и вовлечение в программу “ВСТРЕЧИ СО СТАЖЕРАМИ”

- Информирование о программе в начале обучения
- Информирование о датах встречи стажеров, менеджеров и наставников
- Сводные результаты анкетирования посылаются менеджерам и наставникам, чьи стажеры были на встречах
- Наставники и менеджеры присутствуют на встречах
- Выступление успешных агентов, агентов-наставников!
- Обучение наставников!



# ВСТРЕЧИ СО СТАЖЕРАМИ



1-ая встреча стажеров,  
октябрь 2013

2-ая встреча стажеров,  
октябрь 2013



# ВСТРЕЧИ СО СТАЖЕРАМИ

Выступление агента  
“Секрет мастерства”



Встреча стажеров,  
июнь 2013



# Рабочий журнал стажировки

## ПРАКТИКУМ

по *курсу* обучения

**«Основы риэлтерской деятельности»**



Ф.И.О. стажера \_\_\_\_\_

Менеджер/Наставник \_\_\_\_\_

# Рабочий журнал стажировки

## ПРАКТИКУМ по курсу обучения «Основы риэлтерской деятельности»



- 10 практических работ
- Срок выполнения 2 месяца
- Помощь и поддержка менеджера и наставника
- Контроль и подпись менеджера/ наставника

### *Пример:*

**Практическая работа №3** – исследуете рынок недвижимости в своем районе по критериям на стр. 5. Ваше исследование занесите в отчет на стр. 6

# Сложности в работе начинающих риэлторов

- Адаптация в коллективе
- Достижение результатов
- Неуверенность
- Психологические и профессиональные трудности
- Отсутствие КЛИЕНТОВ!!!

# Поддержка наставников, руководителей, Учебного Центра “Петербургской Недвижимости”

- Поддержка наставников в процессе работы
- Помощь от наставника, менеджера в работе с Практикумом Стажера
- Обучение в Учебном Центре
- “Полевые Тренинги с наставником”

# Индивидуальная работа стажера

- Работа над практикумом Стажера
- **ПОИСК, ПОИСК** и еще раз **ПОИСК** клиентов
- Присутствие на просмотрах, встречах с наставником
- Работа с клиентами со своими и с клиентами от компании:
  - Дежурство в офисе (телефон, приходы)
  - Онлайн-дежурство
  - Работа на выставках.

# Мотивация и лояльность начинающих агентов

- Материальная мотивация
- Профессиональный и
- Карьерный рост
- Стабильная работа
- Хороший коллектив
- Замечательная компания- лидер!
- и др....





**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)