

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

Система лидо-конвертации в отделе продаж девелопера.

*Как довести до встречи 6 из 10 позвонивших:
логика, речевые модули и мотивация
сотрудников*

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Анна Морозова, создание систем продаж и маркетинга для застройщиков

Опыт в недвижимости -14 лет

<https://www.facebook.com/morozova.consult>

КЕЙС:

Конверсия

- входящий звонок\назначенная встреча через 2 месяца после запуска КЦ - 70%
- входящий звонок\состоявшаяся встреча - 40%

Новый застройщик

Рядом проблемный объект



7-11
ОКТАБРЯ



СИСТЕМА

КВАЛИФИКАЦИЯ
ЛИДА

ВНИМАНИЕ
РУКОВОДСТ
ВА



МОТИВАЦИЯ
ОПЕРАТОРА

ИНСТРУМЕНТЫ
ПРОДАЖИ
ВСТРЕЧИ

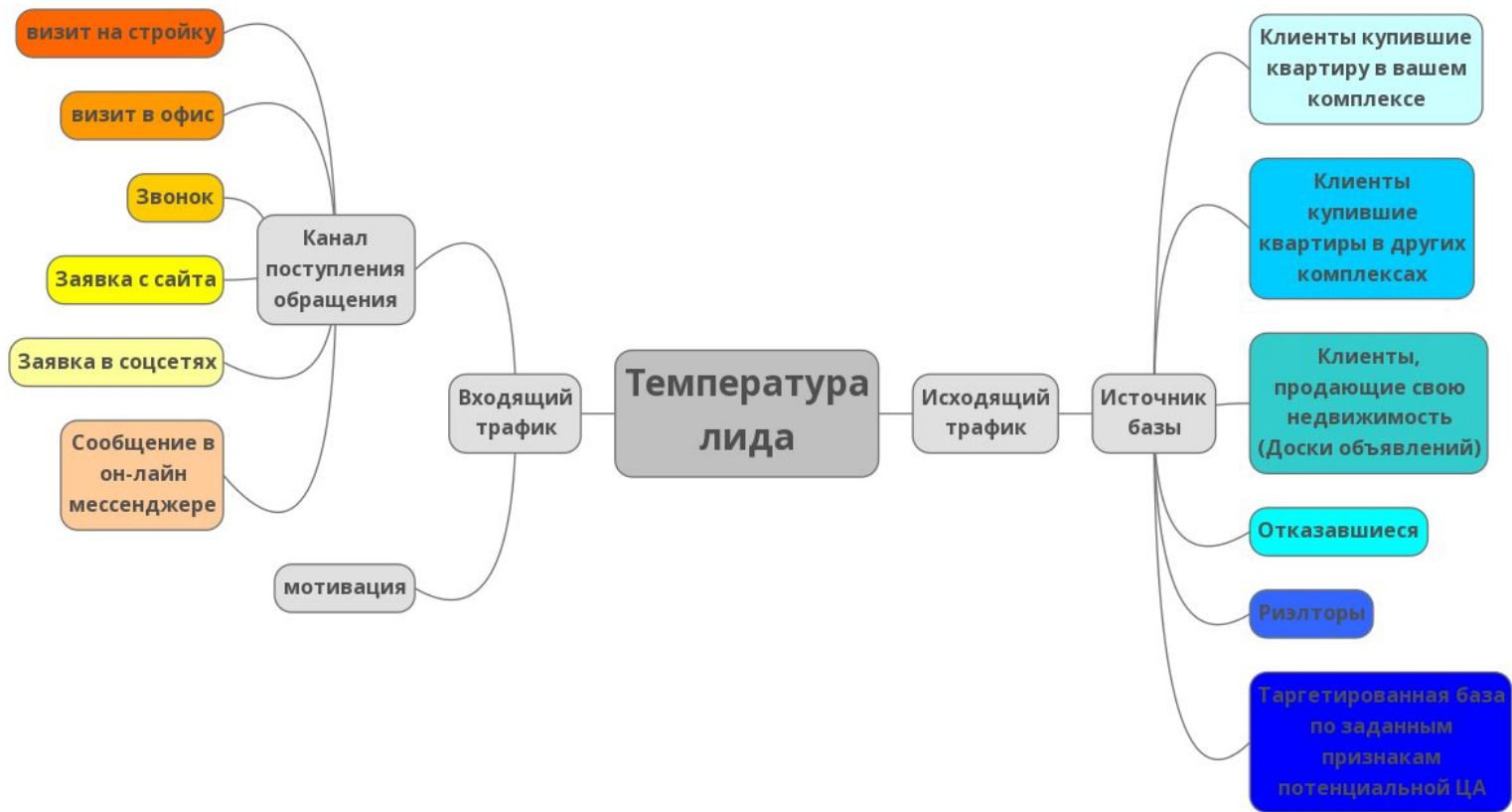


Требования к организации процессов

1. Выделенный call-центр в структуре продаж
2. IP-телефония
3. Отдельная воронка в CRM-системе
4. Функционал по контрольному прослушиванию и оценке качества телефонных звонков (РОП, РКЦ, администратор)
5. Назначение встречи в тот же день или на завтра
6. При отказе от встречи попытка вернуть в воронку в тот же день



КВАЛИФИКАЦИЯ ЛИДА



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



ИНСТРУМЕНТЫ ПРОДАЖИ ВСТРЕЧИ

- логическая схема “Что если?..”
- Скрипты для входящих звонков (для каждой температуры свой)
- Скрипты для исходящих звонков (в зависимости от телефонной базы)
- Поводы для исходящих звонков
- Поводы для писем, сообщений
- Чат-боты
- Рекламные тексты для таргетированной рекламы
- Основные возражения и ответы на них (возражения против встреч)
- Аргументы для операторов на тему “Почему вам надо приехать в офис сегодня”
- Стимулирующие предложения от отдела маркетинга (спецпредложения, спеццены, ДОД)

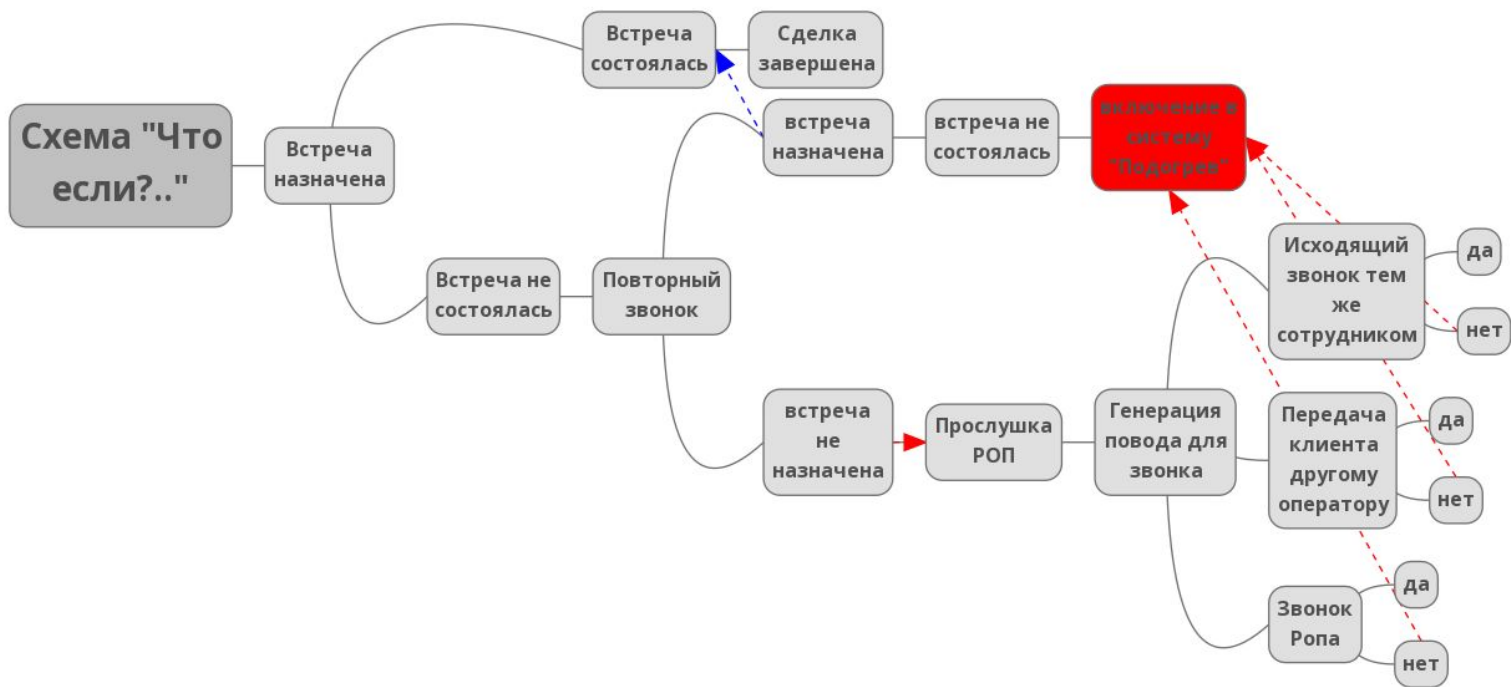
МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



ЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА "ЧТО ЕСЛИ?.."



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Система подогрева

1. Исходящие звонки (список поводов для звонка)
2. Сообщения в мессенджерах и соцсетях (чат-боты, email-рассылка)
3. Таргетированная реклама
4. Адресная полиграфическая реклама
5. Автоинформирование

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



ВНИМАНИЕ РУКОВОДСТВА

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	Дата	№ тел	Оператор	Называл клиента по имени	Доброежелательность	Квал. фин.воз.	Квалифицировал мотивацию	Предлагает встречу с указанием выгод	Предлагает встречу сегодня	Предложил встречу не менее 3х раз	Инициатива у оператора	Встреча назначена в точный день и время	Договорился о повторном звонке	Оценка	встреча состоялась	менеджер, которому передали сделку	статус	Комментарии
2	30.05.2019	1111111	Фролова	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	7	0	Александрова	подогрев	
3	01.06.2019	2222222	Фролова	1	1	0	0	1	1	1	1	2	0	8	1	Александрова	подогрев	
4	02.06.2019	3333333	Фролова	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	10	1	Ходюшкина	подогрев	квартира 222 ЖК Б
5	03.06.2019	4444444	Фролова	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	8	1	Ходюшкина	бронь	встреча
6	03.06.2019	5555555	Ткачук	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	10	1	Ходюшкина	продано	встреча была для мамы с другого города
7	03.06.2019	6666666	Ткачук	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9	0	Ходюшкина	подогрев	
8	04.06.2019	7777777	Фролова	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9	1	Ходюшкина	бронь	купил кв

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

ВНИМАНИЕ РУКОВОДСТВА

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
23	Менеджер	Звонков всего	Называл клиента по имени	Доброжелательность	Квал. фин.воз.	Квалифицировал мотивацию	Предлагает встречу с указанием выгод	Предлагает встречу сегодня	Предложил встречу не менее 3х раз	Инициатива у оператора	Встреча назначена в точный день и время	Договорился о повторном звонке	Средняя оценка	Конверсия назначенная встр	Встреча состоялась	конверсия звонков состоявшаяся встреча
24	Ткачук	34	30	34	27	22	28	24	25	29	22	34	7,5	64,71%	13	38,24%
25	Фролова	161	152	161	113	90	147	150	130	144	107	147	8,8	66,46%	73	45,34%
26	Ланцова	115	113	115	93	110	109	112	108	78	74	88	8,8	64,35%	48	41,74%
27	ИТОГО	310	295	310	233	222	284	286	263	251	203	269	8,8	64,35%	134	43,23%
28																



МОТИВАЦИЯ ОПЕРАТОРА

Оклад - минимальный

Премия на период испытательного срока (далее переводится в режим штрафов)

KPI 1 - средняя оценка качества не менее 9

KPI 2 - правильное и своевременное заполнение отчетов и CRM

Премия на основной период:

KPI1 - плановая конверсия вх.зв.\назначенная встреча

KPI2 - плановая конверсия исх.зв\назначенная встреча

KPI3 - плановое кол-во исходящих дозвонov

+ фиксированная премия при условии выполнения плана продаж отделом продаж

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Обучение новых сотрудников

- банк записи успешных звонков
- вебинар
- гугл-формы по теории
- логические схемы
- инструкция по заполнению отчетных форм и CRM-системы
- речевые модули

Начинаем практику с исходящих звонков

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Анна Морозова
управляющий партнер

b-go.ru

Создание эффективных систем продаж и
маркетинга для застройщика и агентства
недвижимости

anna@b-go.ru

www.b-go.ru

+7 920 271 64 68

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

