

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Как подружить агента с CRM.



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Почти в половине случаев ЦРМ – это потеря денег, времени и агентов!

Если в ЦРМ работают не все агенты или заносится не вся ключевая информация, от программы больше вреда, чем пользы!



Признаки реально внедренной CRM

- С системой ежедневно работают все агенты, руководители, службы
- Вся ключевая информация о работе с клиентами в только одном месте
- Информация в CRM непрерывно актуализируется
- Провести сделку без CRM физически невозможно
- Расчет вознаграждения агента производится по данным из CRM
- Действует принцип: «Нет в CRM, значит и не было в жизни»
- Большинство сотрудников считают CRM преимуществом компании
- Все отчеты формируются в CRM, ручные расчеты не используются
- Телефония интегрирована с CRM
- Функционал CRM постоянно совершенствуется



Зачем козе баян, а риэлтору CRM?

- Вам деньги, или буквы в CRM?
- Слишком сложная программа
- Я и так все делаю правильно, зачем дополнительный контроль?
- Пока дохожу до компьютера, многое забываю
- Очень много времени уходит на ввод данных в CRM
- Я и так все помню про клиента или записываю в блокнот
- Зачем я буду своих клиентов выставлять на показ
- Не вношу данные из-за суеверия
- Прослушка? Я сразу начинаю заикаться!
- CRM нужна только начальникам, а мне какая польза?



Что дает агенту CRM?

- Поток новых клиентов
- Больше клиентов в работе одновременно
- Ускорение сделок
- Экономия времени и усилий на техническую работу
- Имидж агента перед клиентом
- Удобные и полезные сервисы



Откуда берутся новые клиенты?

- ЦРМ собирает и сохраняет продавцов, вышедших на рынок
- Запоминает всех покупателей
- Общедоступные клиенты
- Бывших клиентов не бывает
- Если позвонили не вам, а коллеге
- Компания тоже дает клиентов



Кейс: в честь глобального потепления мы дарим!



- Каждый 20-й звонок – выявлена потребность!
- Напомнили о себе
- Актуализировали базу
- На сцену выходят маркетологи!



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Как умножить клиентов на 10?



- Освобождает мозг от рутины
- Помню о 1000, работаю с 50-ю клиентами одновременно
- Знаю и про «чужих» клиентов



Сделки проходят быстрее



- Все агенты работают на 1 клиента
- CRM совмещает заявки на покупку и продажу
- Аргументы для корректировки цены
- Координация всех специалистов АН
- CRM и руководитель напоминают!



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

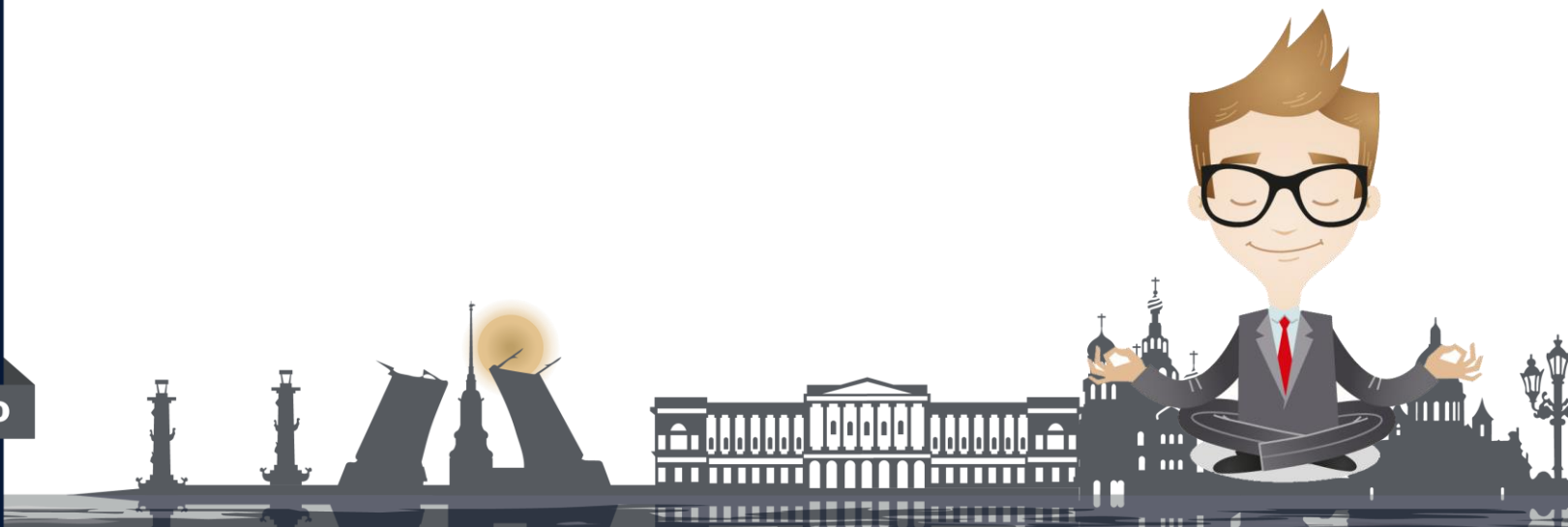
Как CRM экономят время агента?

- Освобождает память от лишней информации
- Вся информация под рукой
- Информация вводится по горячим следам
- Не надо звонить коллегам

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Жажда ничто, а имидж все!



- Клиенты любят пунктуальных агентов
- Подтверждай свои слова фактами
- Я узнаю о новом варианте через 5 минут
- На клиента работает компьютер

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

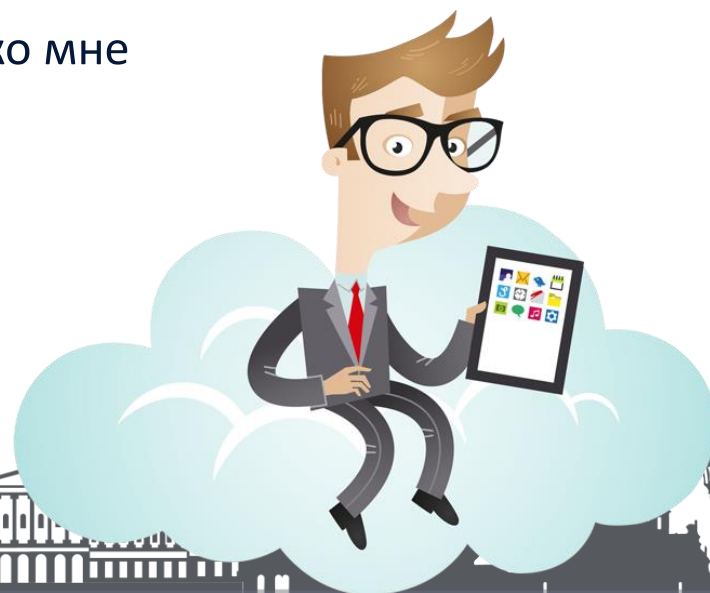
7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



CRM – это удобно!

- Удобно звонить клиентам
- Теперь могу и в телефоне
- Информация собирается коллективно
- CRM сама напомнит
- Могу работать в любой точке мира
- Договор с одной кнопки
- Отчет перед клиентом
- Звонок покупателя попадает сразу ко мне
- Я пользуюсь бесплатной связью
- Уведомления в банк и застройщику
- Реклама выйдет вовремя
- Электронная визитка

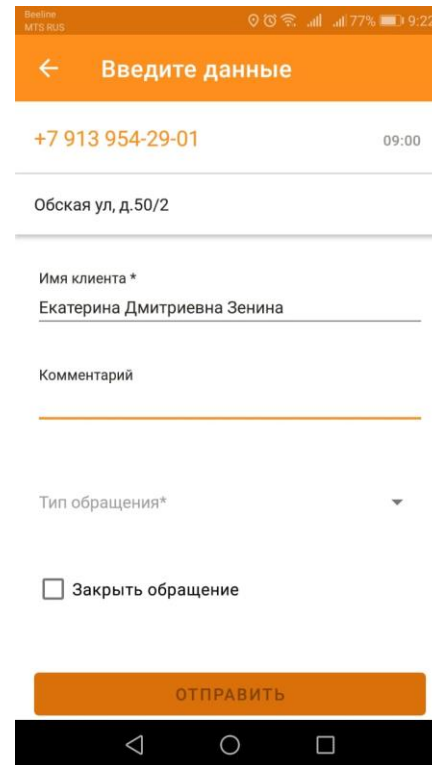
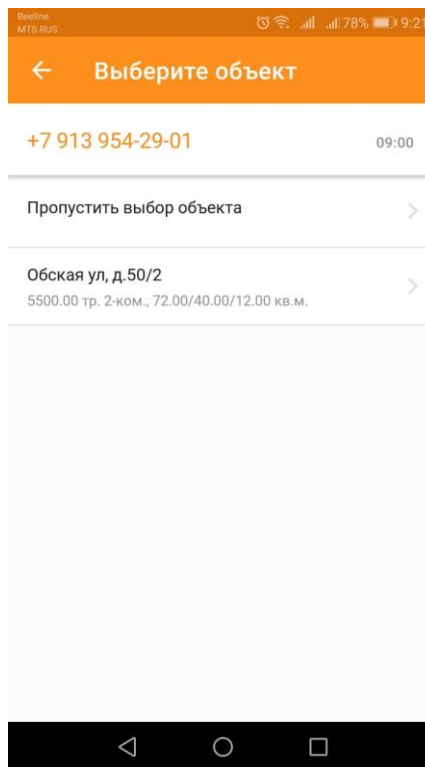
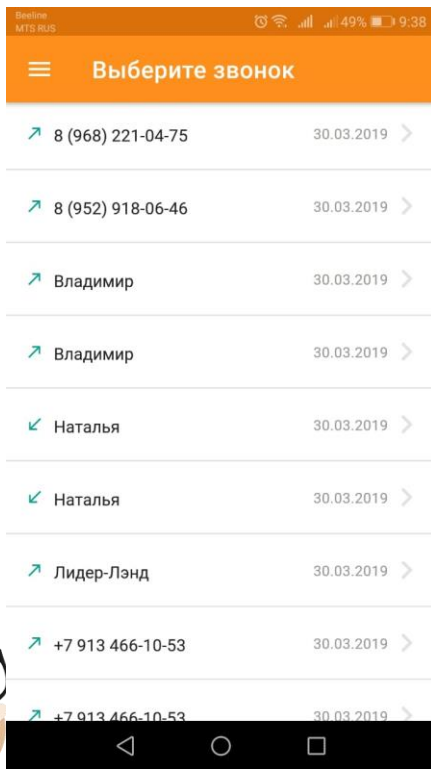


Мобильное приложение по квалификации лида



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

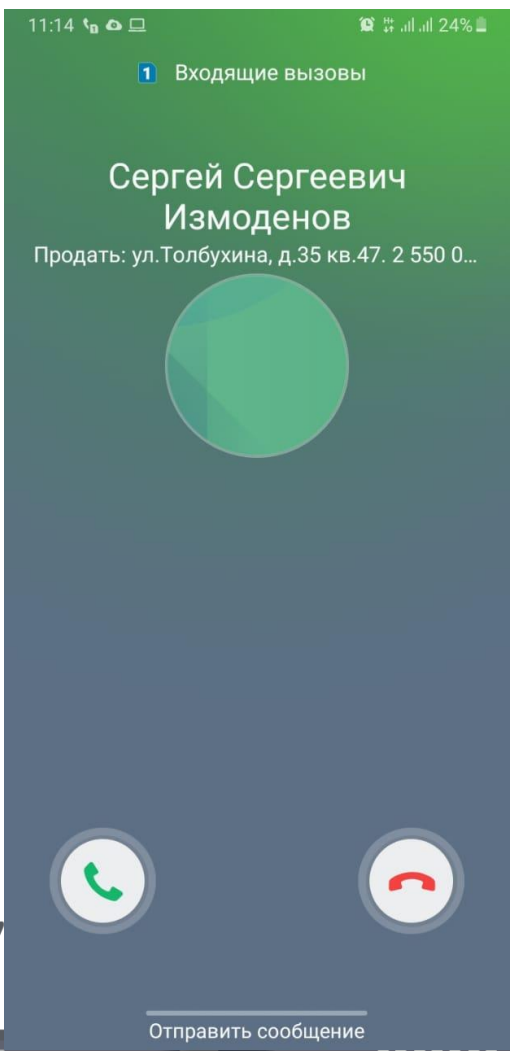


Образец отображения «клиент в работе» на телефоне агента

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

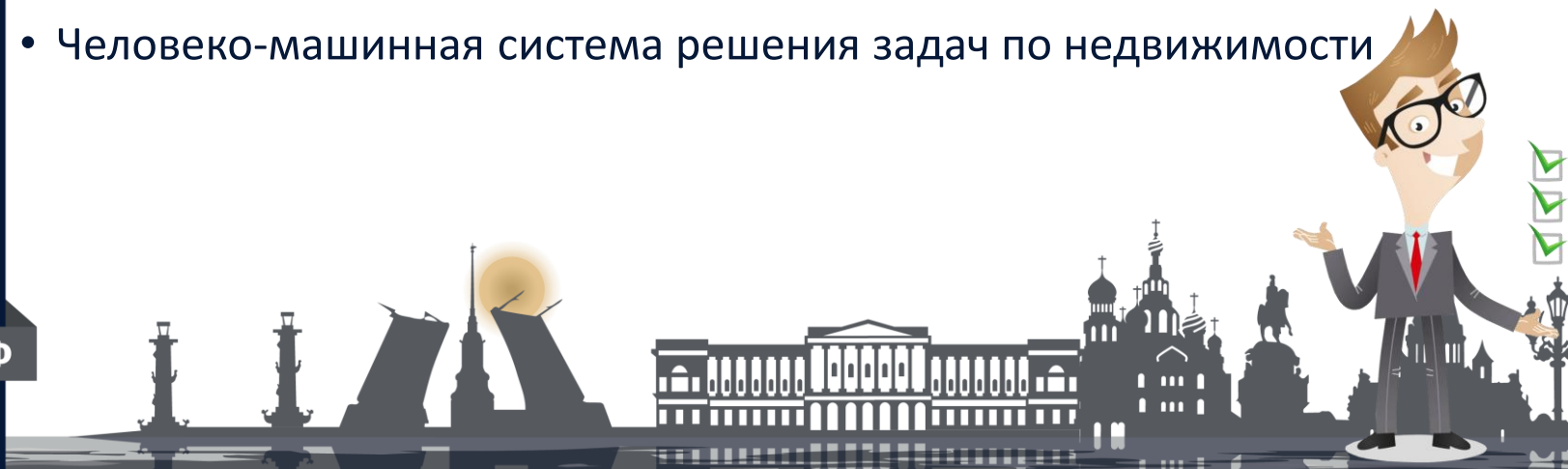
7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



CRM будущего: какая она?

- Адаптивная для каждого пользователя
- База знаний и обучение
- Искусственный интеллект
- Голосовой интерфейс
- Индивидуальный алгоритм под каждого клиента
- Все знаем о клиенте из доступных источников
- Все агенты города (страны) в одной сети
- CRM рекомендует лучшего коллегу по ситуации
- Клиент становится пользователем CRM
- Человеко-машинная система решения задач по недвижимости



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Спасибо за внимание!

Голованов Владимир Васильевич

Генеральный директор

АН «КВАДРОТЕКА»

(ООО «Сибкакадемстрой Недвижимость»)

г. Новосибирск

E-mail: golovanov@sasn.ru

Тел. +7 903 900 36 44

