

Методы построения работы АН по международным стандартам в условиях российской действительности

Игорь Бабкин,
коммерческий директор CENTURY 21 Россия



Идеальной схемы для создания успешного бизнеса в сфере недвижимости не существует.

Найдется столько методов, сколько существует директоров агентств, руководителей, агентств и рынков.

Однако фундаментом для международных компаний является планирование и анализ деятельности.



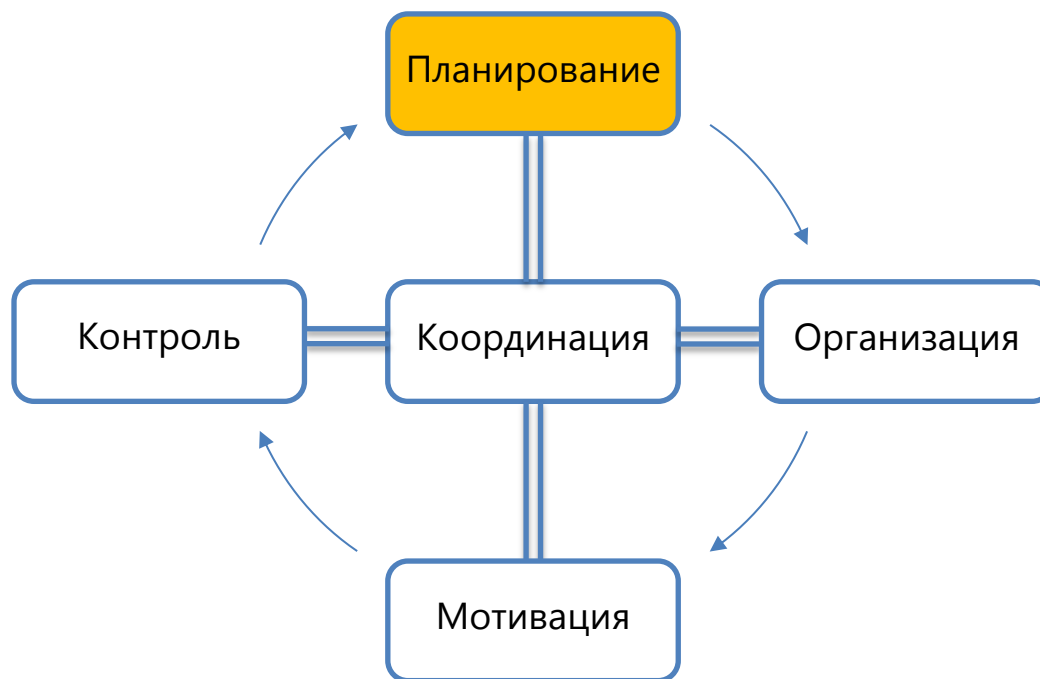
If you fail to plan, you're planning to fail.

Не планируя, вы планируете потерпеть неудачу.

Американский афоризм



Управленческая концепция Анри Файоля



Создание и реализация бизнес-плана АН

4 вопроса

10 сфер

7 шагов

4 основных вопроса бизнес-планирования

- Где вы сейчас? (Анализ)
- Где вы хотите быть? (Целеполагание)
- Как вам туда добраться? (Стратегия)
- Как вы будете измерять успех? (Контроль)



10 сфер деятельности Агентства Недвижимости

1. Производительность
2. Рынок
3. Подбор персонала
4. Удержание персонала
5. Продуктивность агентов



10 сфер деятельности Агентства Недвижимости

6. Системы поддержки / Внутренние сервисы

7. Маркетинг

8. Технологии и оборудование

9. Управление финансами

10. Управление лояльностью



Необходимые в агентстве **финансовые функции и компетенции**

- Бухгалтерский учет
- Соответствие законодательству (compliance)
- Казначейство (treasuries)
- Операционный контроль и система KPIs
- Управленческий учет
- Управление рисками



Международные **стандарты обслуживания** в агентстве недвижимости

- Управление лояльностью клиентов
- Контроль претензий и жалоб
- Обратная связь (NPS, mystery shopper)
- Мониторинг качества
оказываемых агентами услуг (запись
и анализ телефонных разговоров)



7 шагов по реализации бизнес-плана

- 1. Проведите анализ** текущей деятельности, задавая по 4 вопроса в каждой из 10 сфер деятельности
- 2. Установите цели** по SMART
- 3. Создайте action-план**



7 шагов по реализации бизнес-плана

4. Создайте систему benchmarks и KPIs

5. Внедрите управленческий учет

6. Контролируйте ключевые финансовые показатели

7. Регулярно возвращайтесь к плану, анализируя и корректируя его



Plan your work and work your plan.

*Планируй свою работу
и работай над своим планом.*

Американский афоризм

Спасибо за внимание!

