

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

КАК НЕ ПОТЕРЯТЬ ФРАНЧАЙЗИНГ В КРИЗИС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



- Окончил Московский финансово-юридический университет и получил степень MBA в РАНХиГС
- 19 лет опыта управления компаниями в b2b и b2c сферах
- С 2010 по 2017 работал в международном автомобильном холдинге INCHCAPE, управлял подразделениями BMW, Land
- 2017 год - CENTURY 21 Россия. За три года удвоил показатели выручки агентств и количества офисов
- 2018 год - генеральный директор агентства-акселератора CENTURY 21 Victory. Точка безубыточности на 12 месяц, сейчас рентабельность 10%
- Сентябрь 2019 прошёл обучение на агента по системе С21, сделал три сделки через проактивный поиск



Игорь Бабкин

коммерческий директор
CENTURY 21 Россия



CENTURY 21 В МИРЕ

50 лет на рынке

88 стран

12500 офисов

140000 агентов

20% доля
мирового рынка

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ



CENTURY 21 В РОССИИ

14 лет на рынке

40 городов

70 офисов

1600 агентов

Москва 12 агентств,
300+ агентов



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



МИССИЯ CENTURY 21 В РОССИИ:

ЗОЛОТОЙ СТАНДАРТ РИЭЛТОРСКИХ УСЛУГ И БИЗНЕСА В НЕДВИЖИМОСТИ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



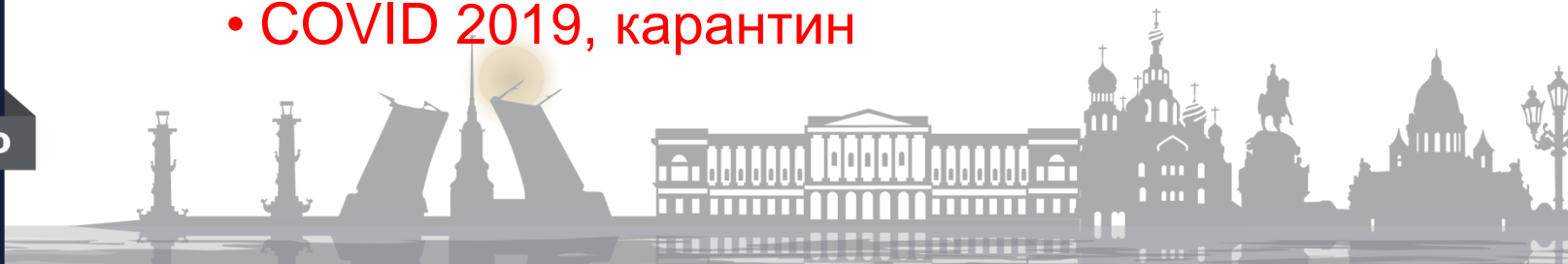
Основные причины закрытия агентств

Внешние:

- доступность финансовых ресурсов
- конкурентная среда (рост сетей, сервисы, новые стратегии)
- цикл развития рынка недвижимости!

Внутренние:

- Функции топ-менеджмента не выполняются
- РОСТ КУРСА \$
- COVID 2019, карантин



Основные функции топ-менеджера

- Стратегическое планирование
- Подготовка бизнес-плана
- Анализ и контроль направлений:
 - бухгалтерский и налоговый учёт
 - соответствие законодательству
- Управление рисками
- Финансовое планирование
- Удовлетворённость клиентов
- Управление запасами
- Управление персоналом
- Управленческий учёт
- **СИСТЕМА УДАЛЕННОЙ РАБОТЫ**

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Удовлетворенность клиентов - стратегия будущего

CENTURY 21.

КОМПАНИИ, В КОТОРЫХ
СТРАТЕГИЧЕСКИМ ПРИОРИТЕТОМ
ЯВЛЯЕТСЯ ПОВЫШЕНИЕ
ЛОЯЛЬНОСТИ К КЛИЕНТАМ, СМОГУТ
ДОСТИЧЬ ВЫСОКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ
И ЗАНЯТЬ ДОМИНИРУЮЩИЕ
ПОЗИЦИИ НА РЫНКЕ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Разработка стратегии включает:

- Разработку миссии, которая строится на удовлетворении потребностей клиента, а не прибыли
- Определение ценностей компании по отношению к клиентам и сотрудникам

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



ПОДГОТОВКА БИЗНЕС-ПЛАНА



5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС



Подготовка бизнес-плана

CENTURY 21.

Подготовка бизнес-плана включает два этапа:

- Определение главной цели
- Формирование бюджета



5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



КЛЮЧЕВАЯ ЦЕЛЬ ЛЮБОЙ КОМПАНИИ –
ПОЛУЧЕНИЕ **МАКСИМАЛЬНОЙ**
ЧИСТОЙ ПРИБЫЛИ
ПРИ ОДНОВРЕМЕННОМ
ПОВЫШЕНИИ РЕНТАБЕЛЬНОСТИ
БИЗНЕСА И ВОЗВРАТЕ ИНВЕСТИЦИЙ

**5-9
ОКТАБРЯ**

Что такое «цель» для агентства?

CENTURY 21.

Увеличивать ВКД при одновременном уменьшении средних сроков экспозиции листингов (ТМЦ) и одновременном снижении операционных затрат на офис и агентов

- ТМЦ – деньги, потраченные на привлечение, рекламу
- Операционные затраты - сумма, затраченная, чтобы ТМЦ перевести в выручку

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Бюджет, часть 1: доходы

CENTURY 21.

Формируется план продаж и прогнозируемая выручка

- Выручка формируется на основе конверсии сделок агентов
- Ключевым показателем при формировании является количество агентов
- Вторым важным показателем является средний чек
- Третьим важным показателем является количество листингов в рекламе

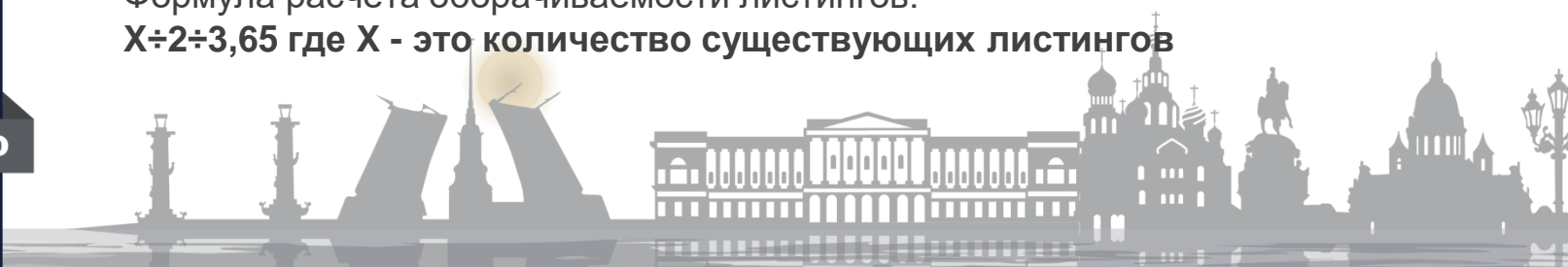
Формула расчёта оборачиваемости листингов:

$X \div 2 \div 3,65$ где X - это количество существующих листингов

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Бюджет, часть 1: доходы

Формируется план продаж и прогнозируемая выручка

- Выручка формируется на основе конверсии сделок агентов
- Ключевым показателем при формировании является количество агентов
- Вторым важным показателем является средний чек
- Третьим важным показателем является количество листингов в рекламе

Формула расчёта оборачиваемости листингов:

$X \div 2 \div 3,65$ где X - это количество существующих листингов

Передача части функций в ЦО и на аутсорсинг

CENTURY 21

АГЕНТСТВО НЕДВИЖИМОСТИ

- Рекрутинг
- Обучение
- Коучинг
- Кредитный брокер

- Бухгалтерия
- Юридическое сопровождение
- РФМ
- Налоги

- Маркетинг
- Развитие бренда
- SMM
- PR
- Лидогенерация

- Уборка помещения
- IT
- CRM
- Сервисное обслуживание

- Call-центр
- NPS
- Тайный покупатель

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Передача части функций в ЦО и на аутсорсинг

ПЛЮСЫ

- Затраты ниже, можно проводить тендеры
- Сокращать расходы легче, не нужно увольнять персонал
- Компания получает высокую экспертизу и современные технологии

МИНУСЫ

- Сложно контролировать эффективную работу
- Непрозрачная система расходов
- Высокая зависимость от третьих лиц

Управление рисками

CENTURY 21.

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ – ЭТО ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ И ВЫПОЛНЕНИЯ РЕШЕНИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА СНИЖЕНИЕ ВЕРОЯТНОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ИЛИ МИНИМИЗАЦИЮ ВОЗМОЖНЫХ ПОТЕРЬ БИЗНЕСА.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Матрица управления рисками

Уровень риска	Описание возможных последствий
Максимальный	<ul style="list-style-type: none">➔ Может привести к смерти или инвалидности людей➔ Непоправимый ущерб природе➔ Закрытие бизнеса
Высокий	<ul style="list-style-type: none">➔ Может привести к серьезным травмам или инвалидности➔ Последствия деятельности привели к искам от клиентов➔ Нарушение закона
Умеренный	<ul style="list-style-type: none">➔ Отсутствие по болезни в связи с травмой на работе➔ Штрафы от проверяющих органов➔ Потеря клиентов
Низкий	<ul style="list-style-type: none">➔ Последствия легко устранимы или не влияют на деятельность компании➔ Нет нарушения закона

Задача

CENTURY 21.

Что делать, если ликвидность
на начало месяца отрицательная?



5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Финансовое планирование

CENTURY 21.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

$$\text{ЛИКВИДНОСТЬ} = \frac{\text{текущие активы}}{\text{текущие обязательства}}$$

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Управление запасами

CENTURY 21

Что является запасами
в агентстве недвижимости?



5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

Примеры системы контроля листингов в агентстве недвижимости

Опубликованные	Тек. Нед.	Нед. -1	Нед. -2	Нед. -3	Нед. -4
0-30	3 941 ₺	3 608 ₺	3 240 ₺	2 387 ₺	2 483 ₺
30-60	6 781 ₺	6 520 ₺	11 150 ₺	13 585 ₺	12 560 ₺
60 -90	18 899 ₺	17 028 ₺	15 337 ₺	9 990 ₺	9 481 ₺
90 -	19 300 ₺	16 271 ₺	14 827 ₺	13 440 ₺	5 609 ₺
Итого	48 920 ₺	43 427 ₺	44 554 ₺	39 401 ₺	30 134 ₺

Опубликованные	Тек. Нед.	Нед. -1	Нед. -2	Нед. -3	Нед. -4
0-30	24	19	18	15	6
30-60	8	6	7	10	9
60 -90	9	9	9	6	5
90 -	6	5	4	3	1
Итого	47	39	38	34	21

Управление персоналом

CENTURY 21.

ОПТИМИЗАЦИЯ + ОНЛАЙН-КОММУНИКАЦИИ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Создание оргструктуры:

CENTURY 21.

- Линейная ≤ 70 человек
- Функциональная $> 70 +$ человек

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



ПРОДУКТИВНЫЙ ПЕРСОНАЛ

- ✓ Работа продуктивного сотрудника напрямую влияет на выпуск и реализацию продукции компании
- ✓ Функции продуктивного сотрудника нельзя перераспределить

НЕПРОДУКТИВНЫЙ ПЕРСОНАЛ

- ✓ Отвечает за обеспечение ресурсами продуктивного персонала, администрирует компанию. Не принимает прямого участия в выпуске продукции
- ✓ Функции непродуктивного сотрудника можно перераспределить

МОЖЕТ ЛИ РИЭЛТОР РАБОТАТЬ УДАЛЕННО?

ДА / НЕТ

5-9
ОКТАБРЯ



Формирование пакета для удаленной работы

2 ОФИСА РАБОТАЮТ С ОТНОШЕНИЕМ 1/3

- Онлайн-обучение (офлайн-отработки)
- Онлайн-планёрки (план-факт)
- СДО (контроль результатов в системе)

**ПО МНЕНИЮ 90% ФРАНЧАЙЗИ, АГЕНТСТВА
НЕ ГОТОВЫ К УДАЛЁННОЙ РАБОТЕ С АГЕНТАМИ**

**5-9
ОКТАБРЯ**



CENTURY 21®



**Недвижимость – это лидерский бизнес,
построенный на личных качествах и
экспертизе руководителя**

Основные качества руководителя, которые необходимо развивать и демонстрировать

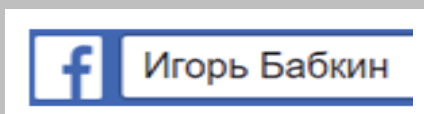
- Способность брать на себя ответственность за результат каждого члена команды
- Быть открытым к новым знаниям и признавать, что многое ему ещё неизвестно
- Лидер должен демонстрировать людям их значимость
- Лидер должен выражать похвалу сотрудникам, даже если не за что хвалить
- Лидер должен любые неприятности встречать с улыбкой на лице и излучать уверенность

Как меня найти?

CENTURY 21.



@Igor.Babkin



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

5-9
ОКЛЯБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

