

**Правильное применение скриптов –  
основа эффективного использования  
вспомогательного персонала (не риелтора) в  
работе агентства недвижимости.**

Санкт-Петербург

2019

# Давайте знакомиться!

- ✓ Работа только по **эксклюзивному договору**.
- ✓ **Предоплата** во время подписания договора.
- ✓ **Динамичная база спроса** – можем продать дорого и быстро и без рекламы.
- ✓ CRM с 2008 года.
- ✓ Фиксируется каждый звонок, встреча и показ.
- ✓ Мы даем клиенту гарантию результата.
- ✓ На всех точках касания работает **НЕ РИЕЛТОР**. Эта должность предусматривает оклад, нормирование.
- ✓ Работаю 1 день в неделю: по средам.
- ✓ Бизнес-модель Ferma – плановое «выращивание» сделок.





Фейсбук

Инстаграм

Бизнес-тур

Консалтинг

Блог «Заметки  
брокера»

Ютуб

Вспомогательный (младший)  
персонал

Скрипты/сценарии точек  
касания

# Вспомогательный (младший) персонал в агентстве недвижимости.

## Что это?



# Что он делает?

- Осуществляет звонки.
- Встречи.
- Показы.
- Презентует себя (в качестве продавца), компанию, услугу, брокера, недвижимость.
- Участвует в отчетности.
- Выполняет показатели нормы. Заносит работу в CRM.

# Чего не делает?

- Не ищет клиентов.
- Не ищет покупателей на недвижимость.
- Не делает рекламу.
- Не дает консультации.
- Не диагностирует проекты.
- Не делает аналитику.
- Не определяет мотивацию.
- Не ведет ключевые переговоры.
- **Не отвечает за сделки и деньги!!!**



# Продавец-консультант - ИСПОЛНИТЕЛЬ.

## Поэтому:

- Ему нужно поставить задачу.
- Дать норму.
- **Дать скрипты, речевые модули и сценарии.**
- Вооружить экипировкой.
- Управлять: вовремя влиять на производительность, соблюдение стандартов и технологий.



# Кейс.

## Исходные данные:

3-комнатная квартира.

Желание продавца получить **28 000** дол.

Прогноз риелтора: рыночная стоимость **19 000 – 20 000**.

Максимально возможная стоимость – до **22 000**.

# Шаг 1. Задание младшему персоналу.

- Прозвонить представителей ЦА, используя «базовый» скрипт.



## 151 покупатель на 2-комнатные квартиры

Записи с 1 до 10 из 151 записей Показывать 10 записей

Предыдущая 1 2 3 4 5 ... 16 Следующая










Код	Дата создания	Дата изменения	Статус заявки	Минимальное число комнат	Район города	Стоимость	Описание	Контакты	Риэлтор	Вид лица	Связано с	Дата последнего контакта
1388	08.10.2018	04.10.2019	Активная	2	Центр	30000	интересует покупка с автономкой в центральной части города рассматривает и осташовку	+38(068) 815-59-41	morozO	Физическое лицо	неизвестно	04.10.2019 00:00:00
1455	06.11.2018	04.10.2019	Активная	2	-	38000	интересует покупка квартиры с автономкой	+38(063) 727-29-84	burtseva	Физическое лицо	неизвестно	04.10.2019 00:00:00
2126	03.10.2019	03.10.2019	Активная	2	Центр	30000	интересует покупка квартиры в жилом состоянии желательно автономное отопление	+38(097) 120-09-70	burtseva	Физическое лицо	Иван	03.10.2019 12:27:33
2125	02.10.2019	02.10.2019	Активная	2	Осташевка	30000	Ищет квартиру только в районе ЖД вокзал или Осташевка	+38(097) 854-49-68	moroz	Физическое лицо	Роман	02.10.2019 16:43:36

# Результат шага 1.

140 покупателей – 2 показа.



## Шаг 2. Встреча с собственником: ОТЧЕТ.

					старый дом и в квартире нужно много вложить в ремонт
 Звонки	Охват ЦА	1400	1291	Отказ	отказ, отказ старый дом
					
 Звонки	Охват ЦА	1400	716	Отказ	Предложила, отказ, дорого для нее да еще чтото захочется переделать
					
 Звонки	Охват ЦА	1400	1459	Отказ	предложила, дорого, рассмотрят до 20000
					
 Звонки	Повторный звонок	1400	311	Не определен	узнать будет ли возможность посмотреть объект/ сейчас не в городе. нет возможности, есть ваш телефон, сами перезвоним
					
 Звонки	Охват ЦА	1400	1408	Отказ	предложила, отказ - очень старый дом

## Результат шага 2.

Согласован скрипт-провокация.

Собственник «созрел» до 27 тыс  
официально и 26 тыс «в уме».





## Шаг 3. Задание младшему персоналу.

- Прозвонить представителей ЦА, используя «провокационный» скрипт.



## Результат шага 3.

140 покупателей – 38 назначенных показа.







30 показов состоялись.

8 оферт (17 тыс – 21 тыс).





# Шаг 4. Встреча с собственником: ОТЧЕТ.

					
☑ Оферты	Оферта	1400	1467	Предложение	предложил 14000
					
☑ Оферты	Оферта	1400	997	Предложение	предложили 20000
					
☑ Оферты	Оферта	1400	1465	Не определился	Оферта 20000 / Сообщил о том что на данный момент есть оферта 21000 - покупатель больше 20000 дать не можем.
					
☑ Оферты	Оферта	1400	1342	Не определился	Предложили оферту 21000
					
☑ Оферты	Оферта	1400	1477	Не определился	Говорила с НВ - оферта 21000+оформление (первая)
					

## Результат шага 4.

Собственник «созрел» до 24 тыс.

Через 4 дня цифра изменилась на 21тыс.

«Аукционная» ситуация вызвала оферту 22 тыс.

Квартиру продали.



# Скрипты



Цель скрипта – реакция.



Что клиент **услышал?**

Какую мы ожидаем **реакцию?**



**Решает задачу, достигает цели.**





**Условия соответствия скрипта.**

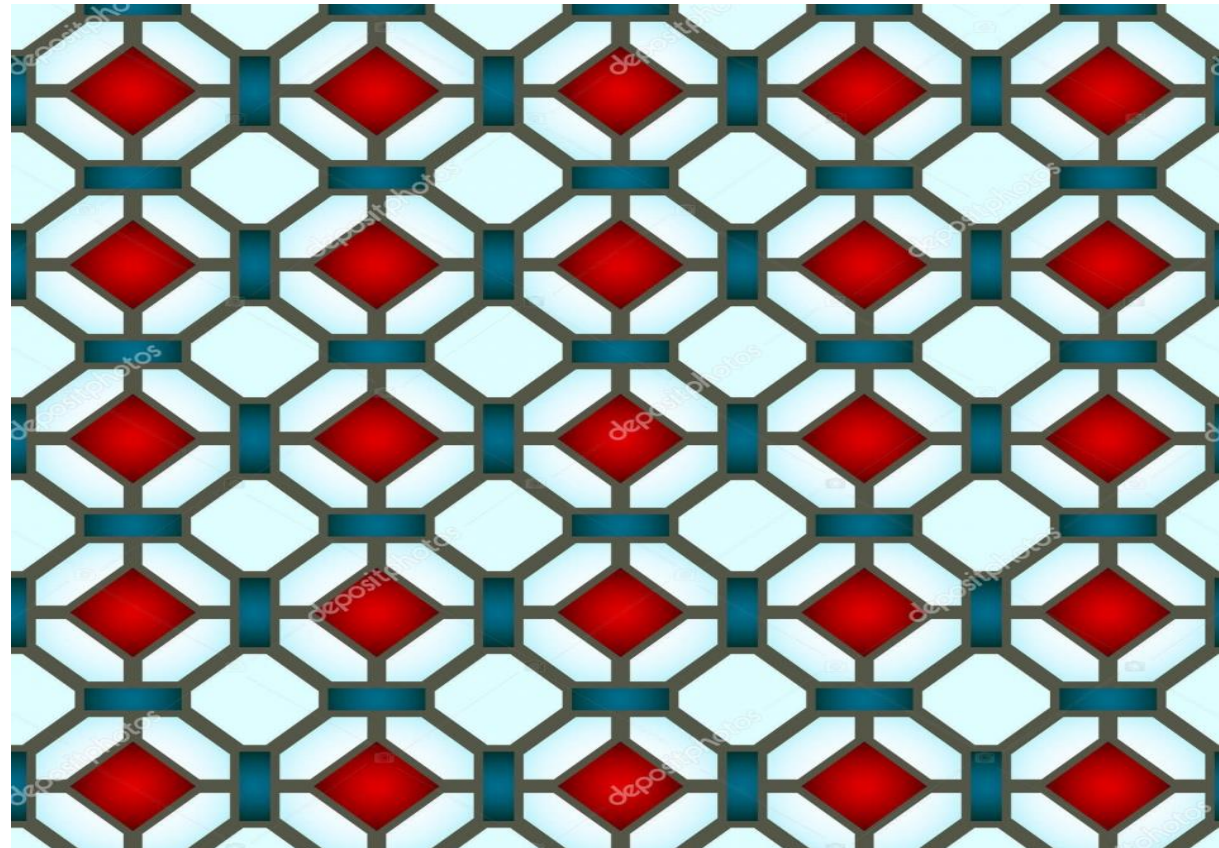
Выгружается только нужная для цели информация.

Не нужная не выгружается, пока не будет прямого вопроса.





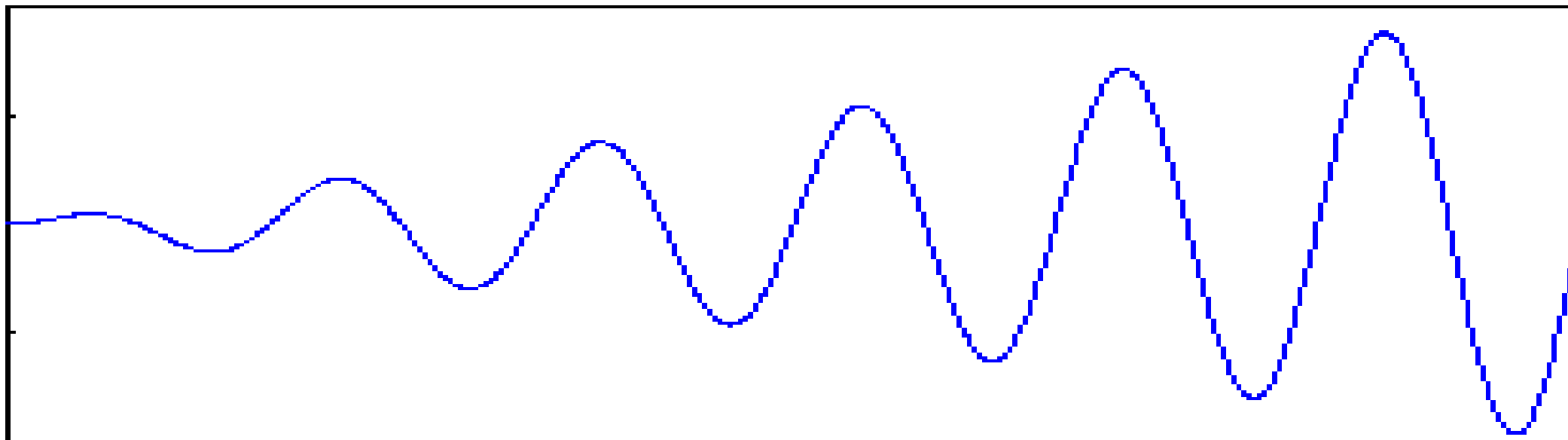
# Правильный порядок выгрузки информации.



# Соблюдается «синусоида».

Самая важная информация – должна выгружаться на подъеме и быть «выпуклой».

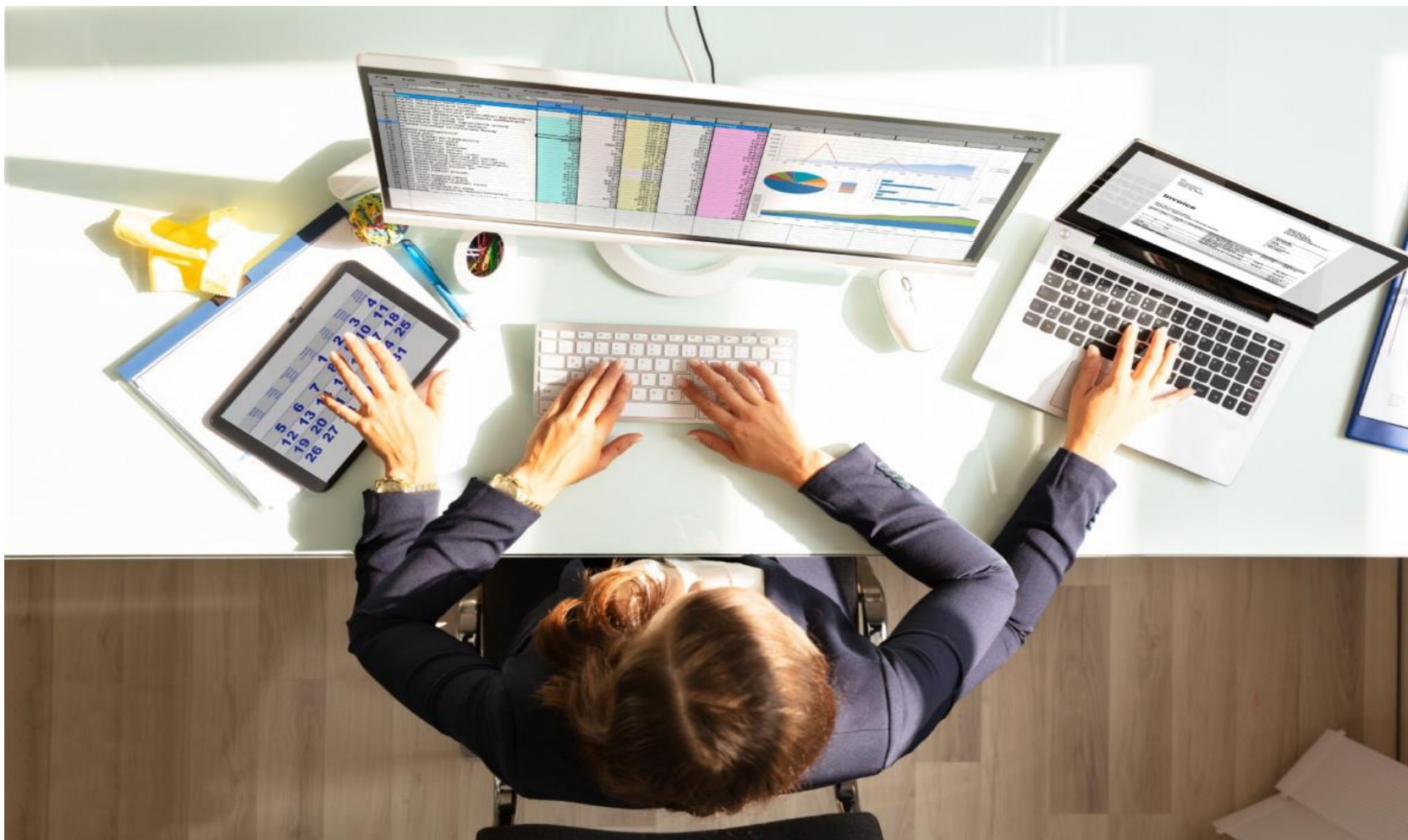
Нужно следить, чтобы она не «проваливалась».



**Предусмотрены все сценарии.**



# Мультизадачность скрипта.





# Предварительная работа по обеспечению скрипта.

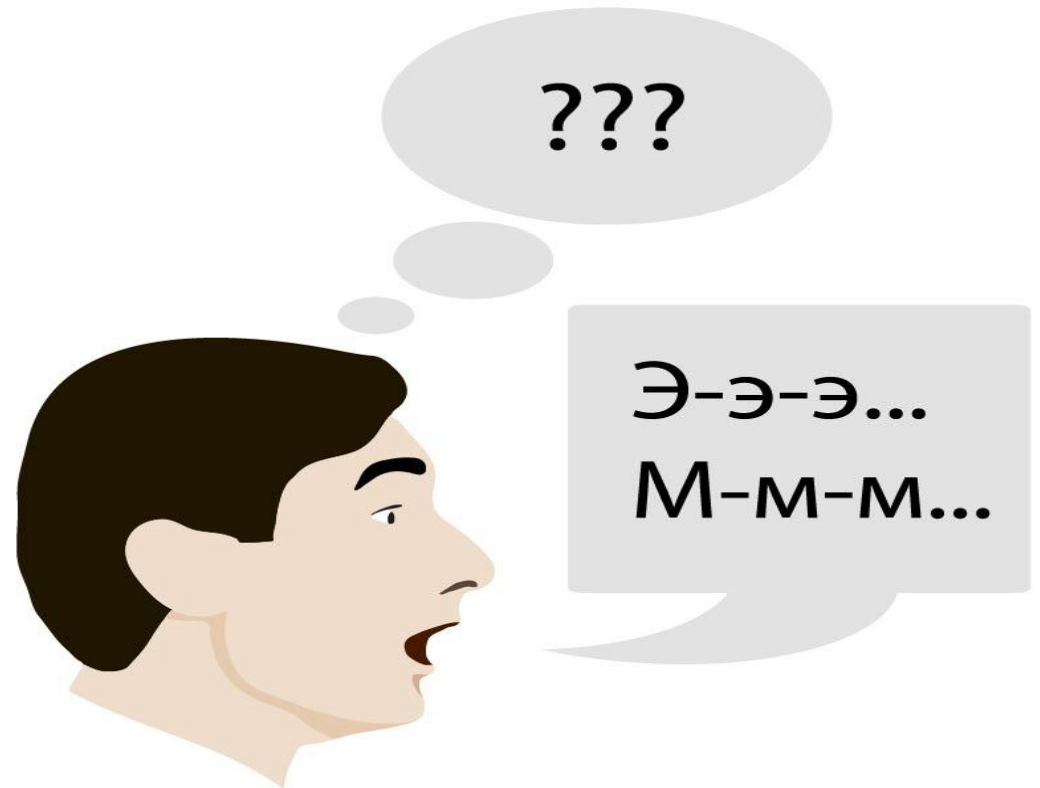


**ЖИВОЙ.**



# Правильная интонация.

- Доброжелательная.
- Восходящая энергетика.
- Правильные паузы.
- Без нажима, дожима.



# Грамотная речь.

- Без слов паразитов.
- Без жаргона.
- Без уменьшительных слов.





# Удачные решения скриптов по телефону.

- Агрессивный скрипт – «срочная продажа».
- «Оговорка»
- Скрипт «вытяни цену».
- Нейтрализация возражения «приходи с покупателем».



**...И все равно на практике нужно  
проверить**





**Обучение.**

Цель обучения – навык, а не знания.



# Спасибо за внимание!

Новые статьи читайте на:

[zametkibrokera.com](http://zametkibrokera.com)

Для получения ответов на Ваши вопросы:

Тел.: [096-233-65-17](tel:096-233-65-17)

Skype: [kuzminova1970](https://www.skype.com/people/kuzminova1970)

E-mail: [zametkibrokera@gmail.com](mailto:zametkibrokera@gmail.com)



Наталья  
Кузьминова