

# **ОЯКС**

***Покупатель. Руководство  
по эксплуатации.***

**Мария Мокрышева**

Стаж работы бизнес-тренером –

# 27 лет





Стаж работы  
**корпоративным бизнес-**  
**тренером** в компании  
«АЯКС-Риэлт» –

**12 лет**

Двенадцатилетний опыт работы корпоративным тренером в крупнейшей риэлторской компании Юга России «АЯКС-Риэлт», регулярное повышение квалификации на тренингах и мастер-классах ведущих бизнес-тренеров, позволяют разрабатывать **уникальные и эффективные** техники ведения переговоров и продаж для специалистов рынка недвижимости.

Работа **внутри** компании позволяет оценивать результаты проведенного обучения, своевременно корректировать подходы, отбирать лучшие приемы и методы, наиболее **востребованные** агентами и руководителями в работе и эффективных переговорах.



**ЛУЧШИЙ БИЗНЕС-ТРЕНЕР  
НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ  
РОССИИ**

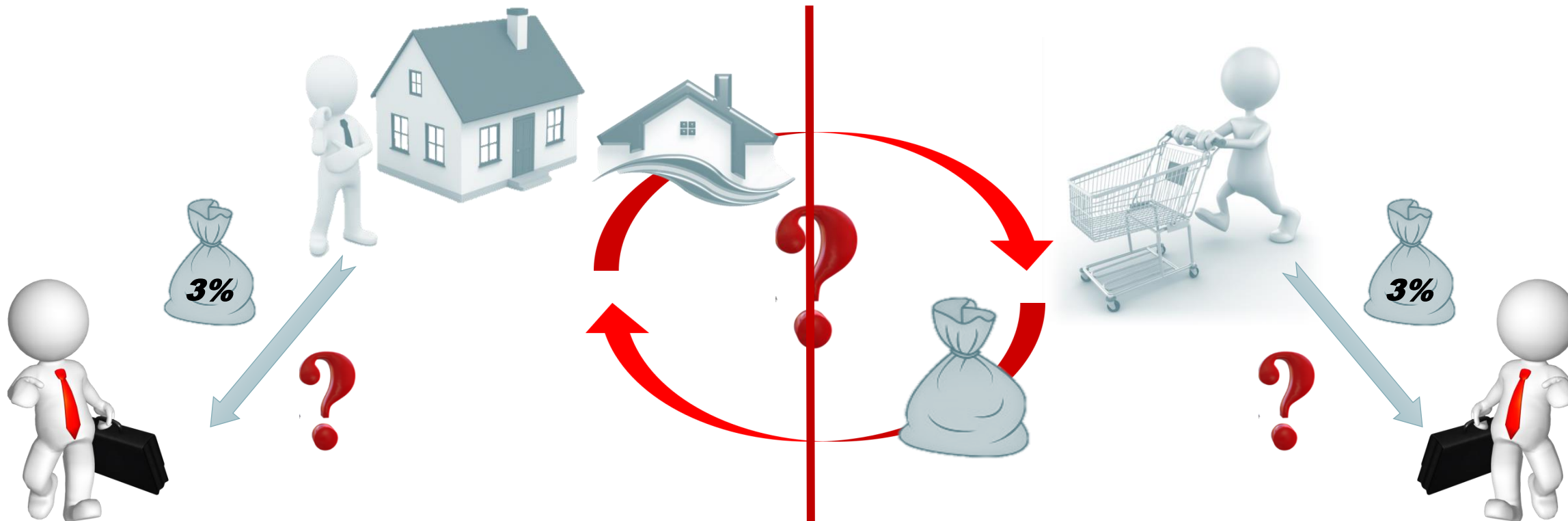
**МАРИЯ  
МОКРЫШЕВА**

Бизнес-тренер компании  
«АЯКС-РИЭЛТ»  
(Краснодар)



# Кто наш клиент?

АЯКС



Из всех возможных потенциальных покупателей найти наиболее заинтересованного в ЭТОМ объекте

Из всех возможных объектов найти максимально подходящий по потребностям и возможностям

# Организация бизнеса

# АЯКС



**Сколько?  
Какие?**



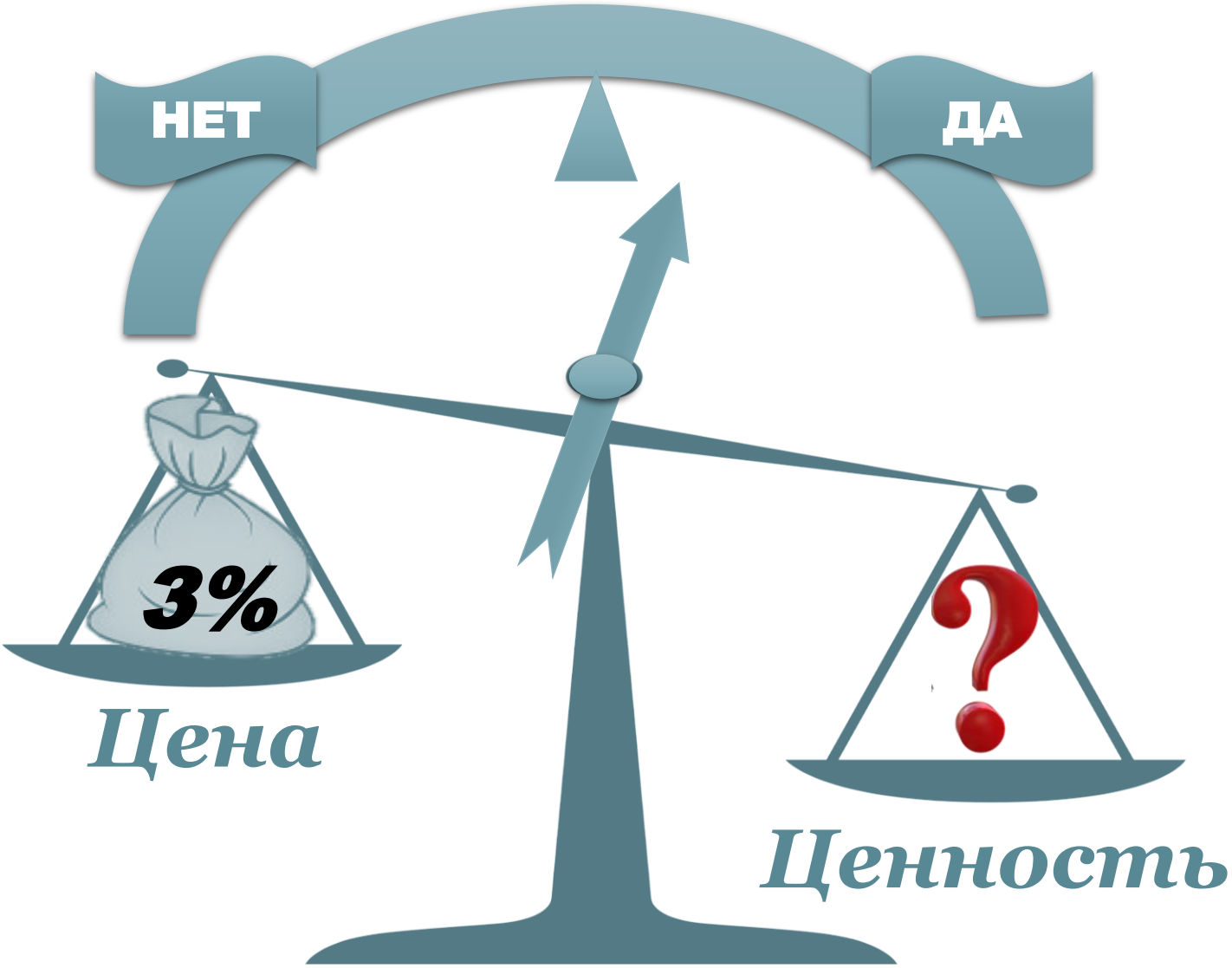
# С каким клиентом вы хотите работать? АЯКС

	САМ	САМ + АГЕНТ	АГЕНТ
	Действует самостоятельно	Действует самостоятельно и сотрудничает с агентами	Действует через агента
<b>ХОЛОДНЫЙ</b> не факт, что купит	1	2	3 5%
<b>ТЕПЛЫЙ</b> купит, но не знает что	4 А вдруг?	5 Кто кого? 50/50	6 15%
<b>ГОРЯЧИЙ</b> купит и знает что	7	8	9 80%
Вероятность получения комиссии:	→ 0%	20%	→ 100%

**Настройте свою технологию работы на ЛУЧШЕГО клиента!!!**

**1. Что мы можем предложить**

**2. Как об этом рассказать**





**За какую услугу готов платить**

**АЯКС**

**ПОКУПАТЕЛЬ – «ДЕВЯТКА»**

- **Ассортимент - УЖЕ!!!**
- **Экспертность - УЖЕ!!!**
- *Организовать процесс поиска и покупки;*
- *Экономия сил и времени;*
- *Возможность выбрать оптимальное соотношение цена – качество;*

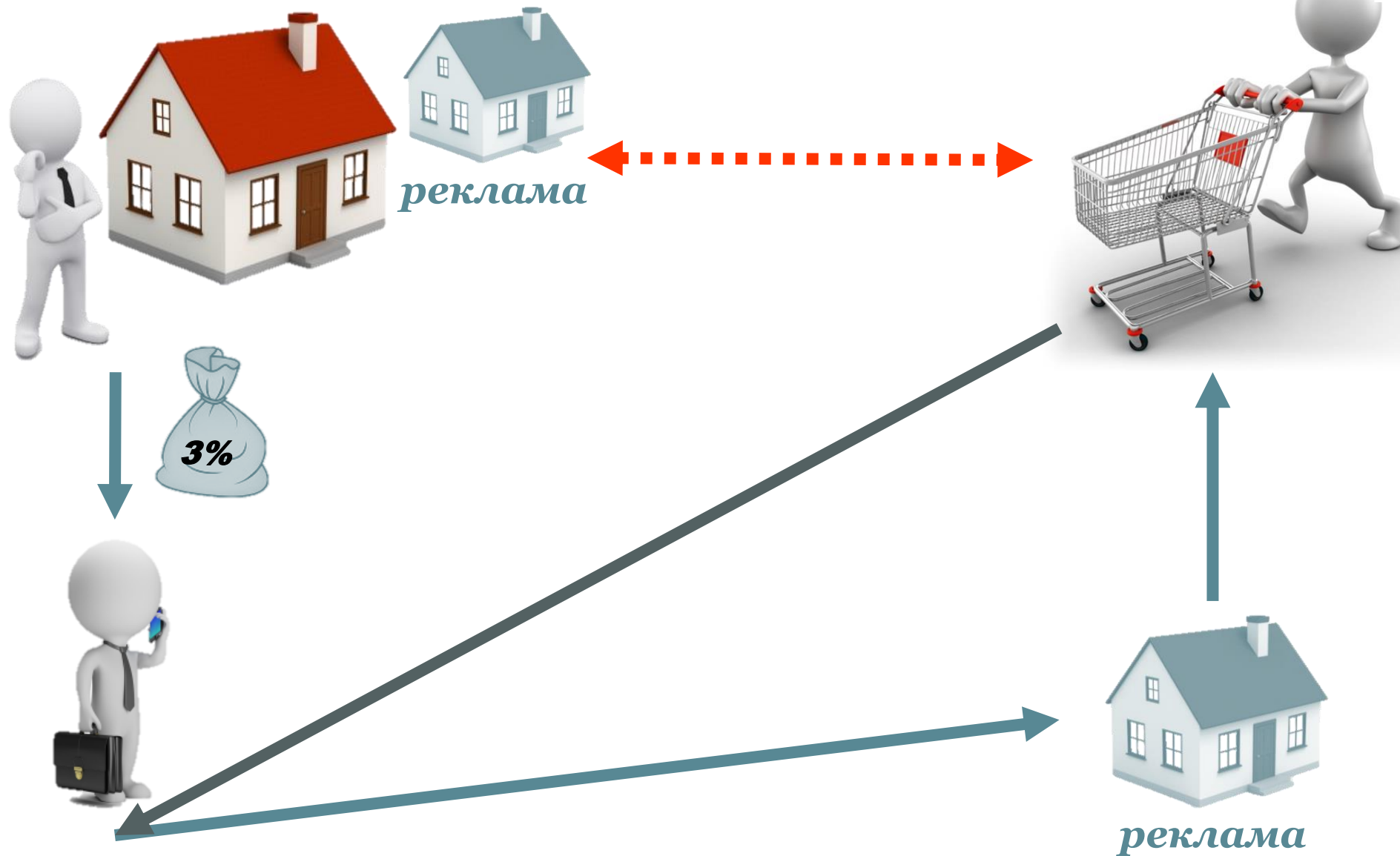


**Задача: постоянно увеличивать  
ассортимент и  
экспертность агента**



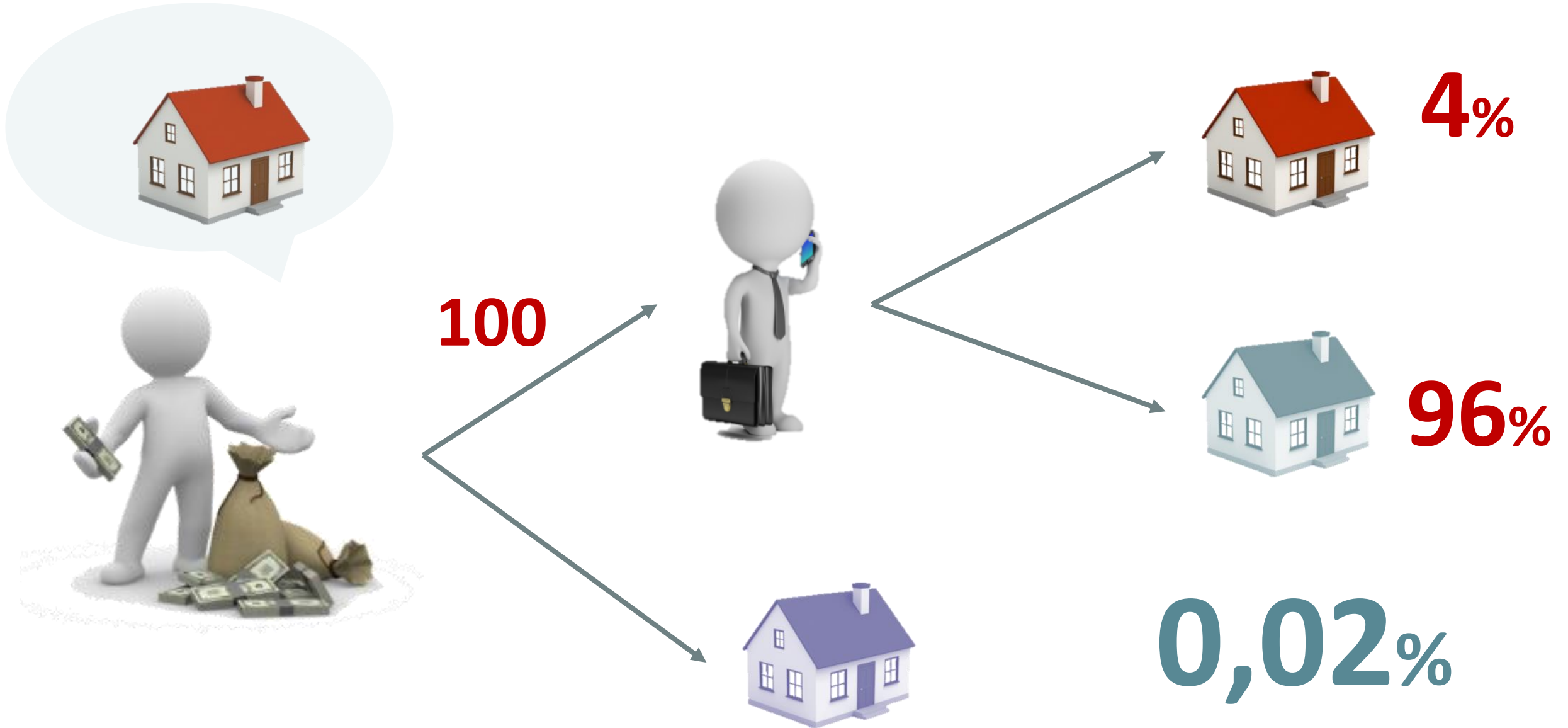
# Традиционная работа агента:

**АЯКС**



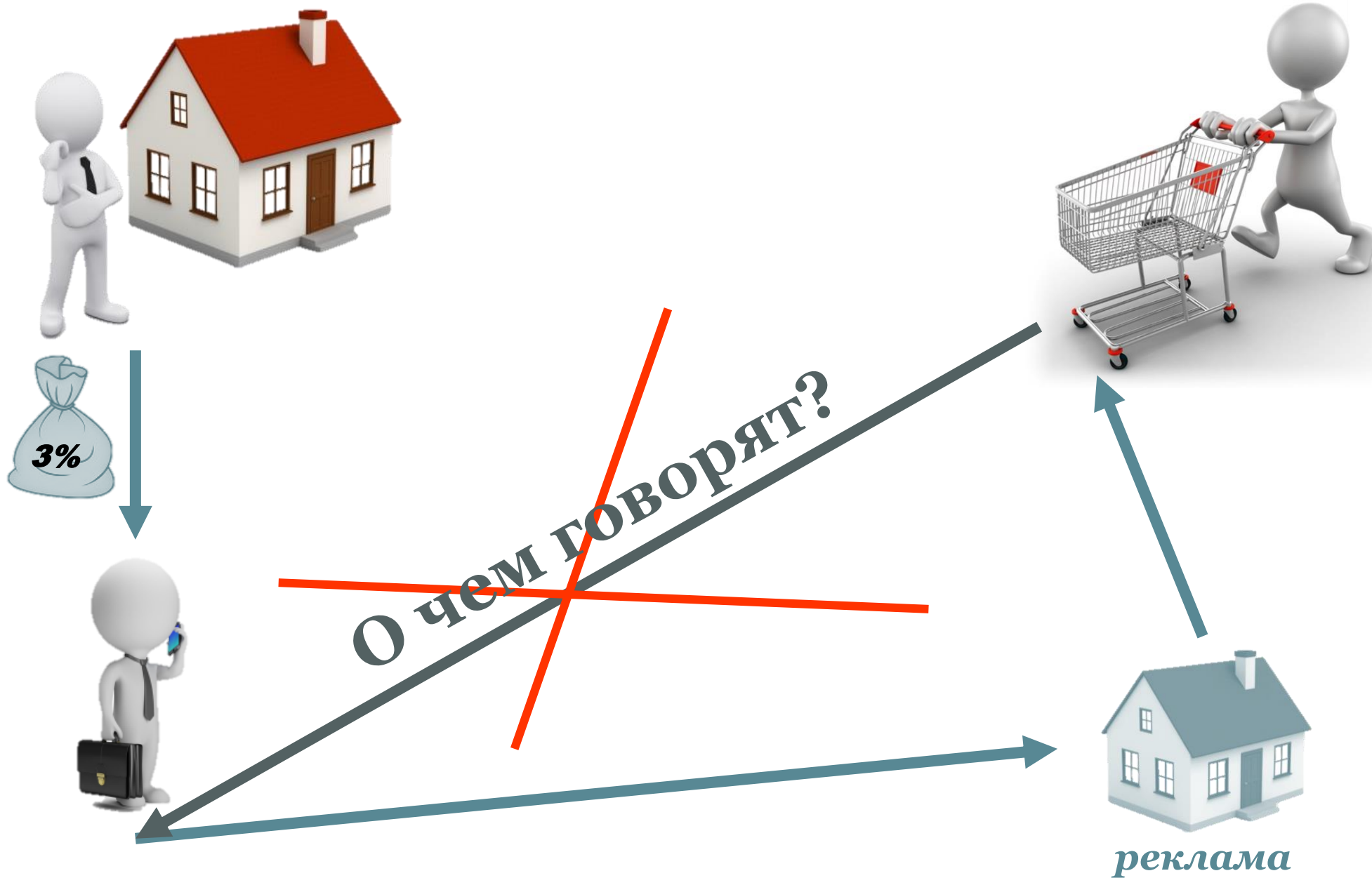
# Что покупают покупатели

**АЯКС**



# Традиционная работа агента:

**АЯКС**



# *Закон больших продаж: ШАГ за ШАГОМ*

**АЯКС**

Продать встречу



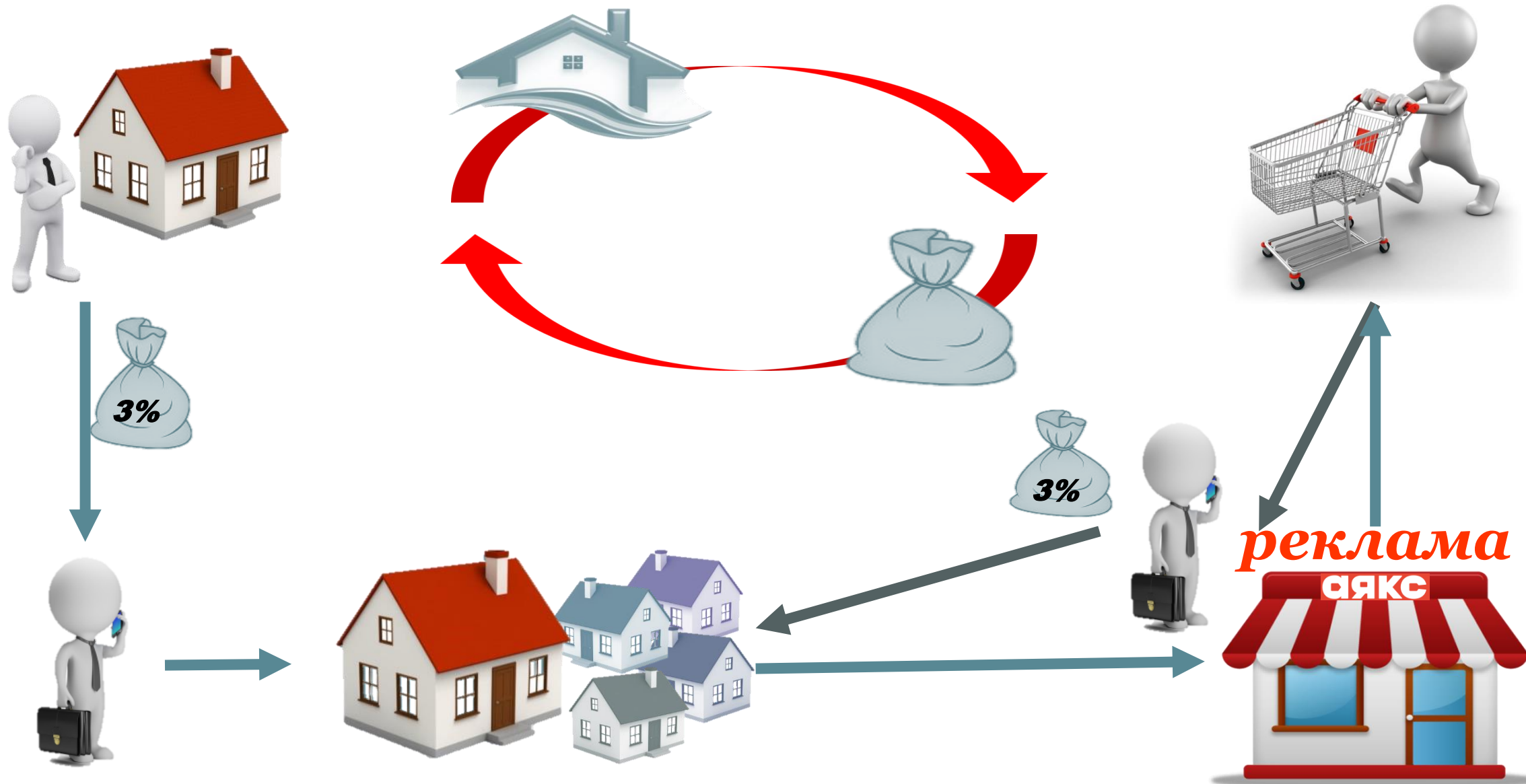
Продать услугу



Продать объект

# Система работы 3%+3%

# АЯКС



# Как развивается рынок?

**АЯКС**



**ВЧЕРА**

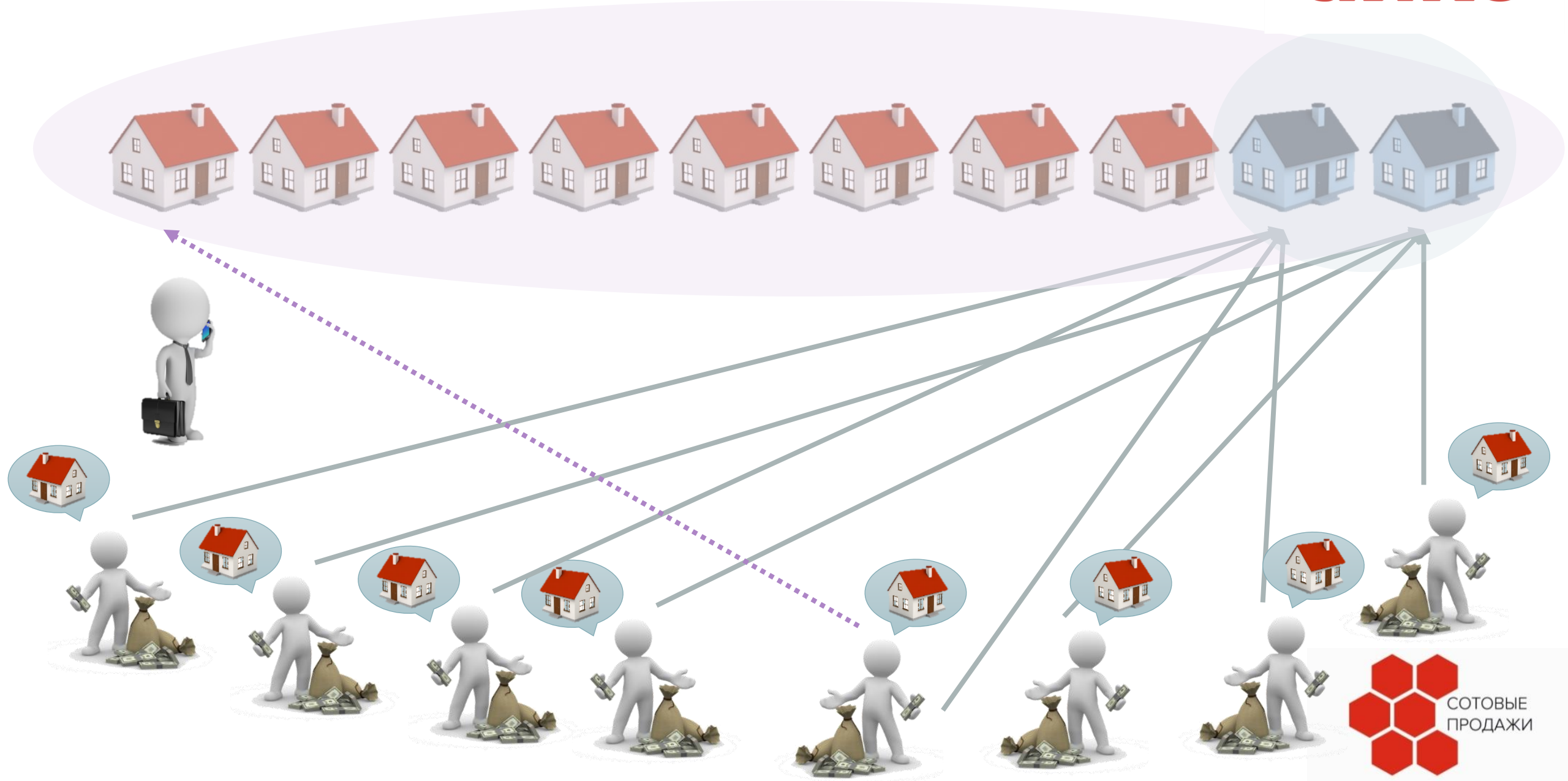


**СЕГОДНЯ**

**А РЫНОК НЕ ДВАЖИВОСТИ?**

# Как работает «сотовый» агент

**АЯКС**

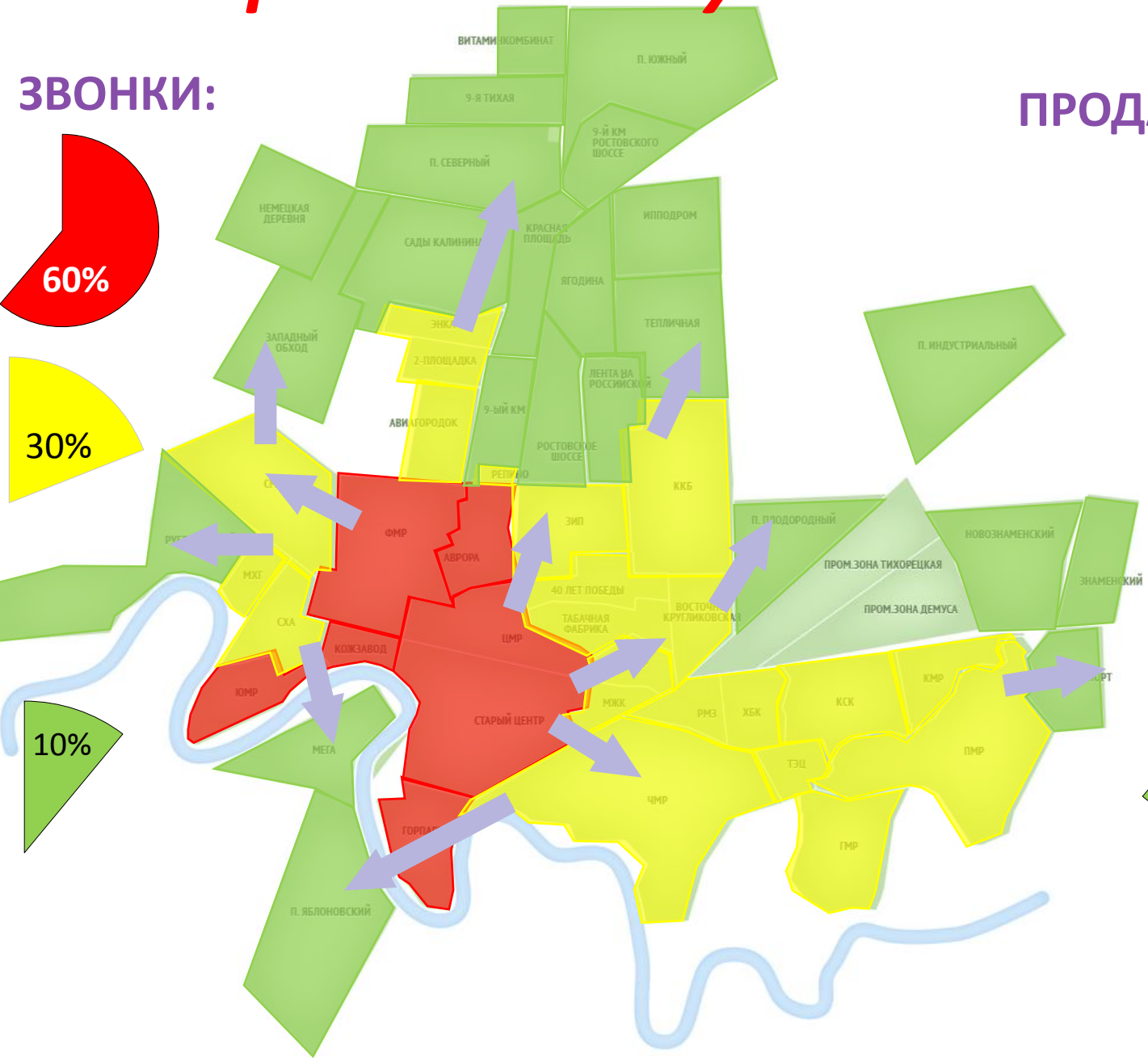
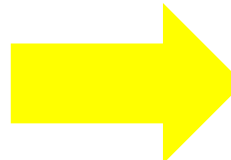
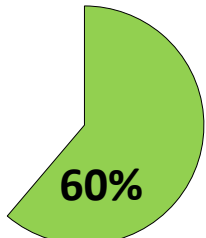
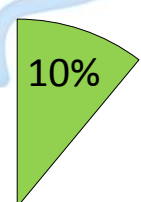
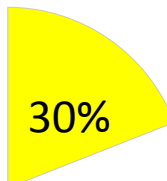
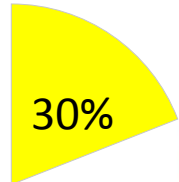
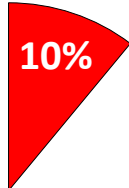
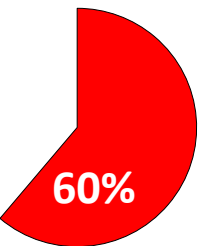




## Где теряются покупатели

ЗВОНКИ:

ПРОДАЖИ:

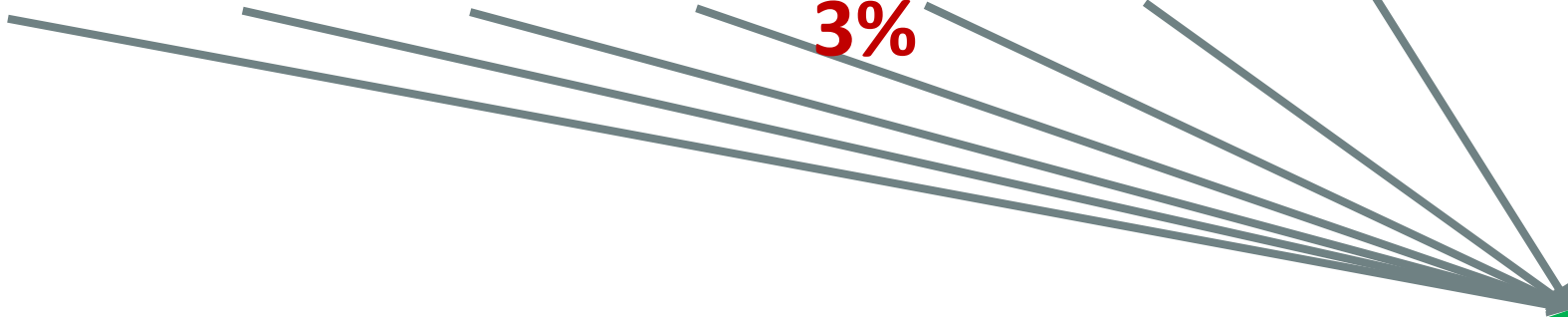


# Взаимовыгодное сотрудничество

**АЯКС**



3%



3%



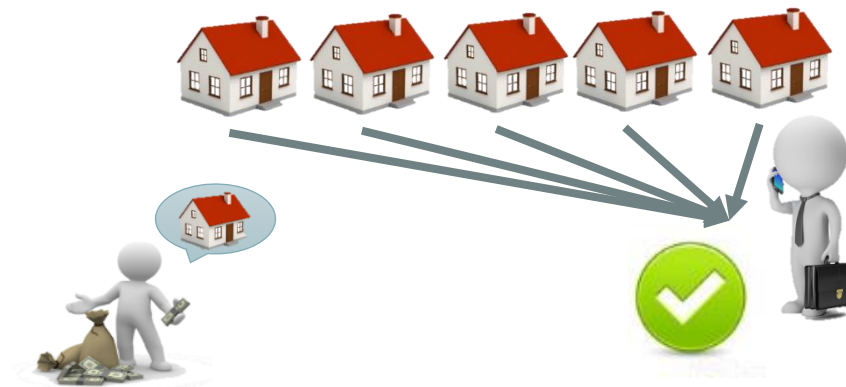
СДЕЛКА



# Концентрация покупателей



Реклама данного ОН



Реклама «горячих»  
предложений в СОТЕ



Реклама себя как сотового  
агента внутри компании



Реклама себя как сотового  
агента для коллег из других  
компаний



# Для кого выстраивать технологию?

**АЯКС**



**100**



**4%**

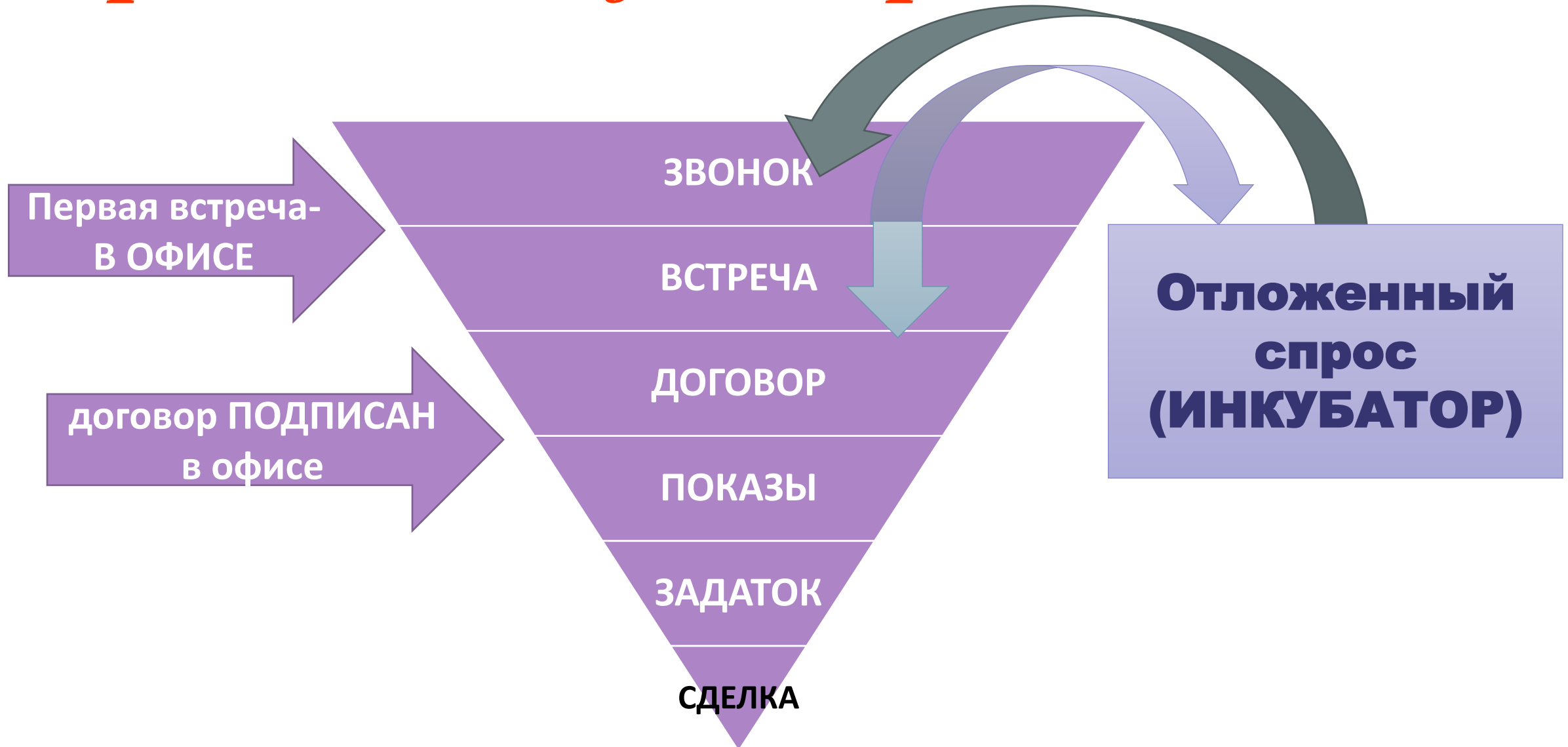


**96%**

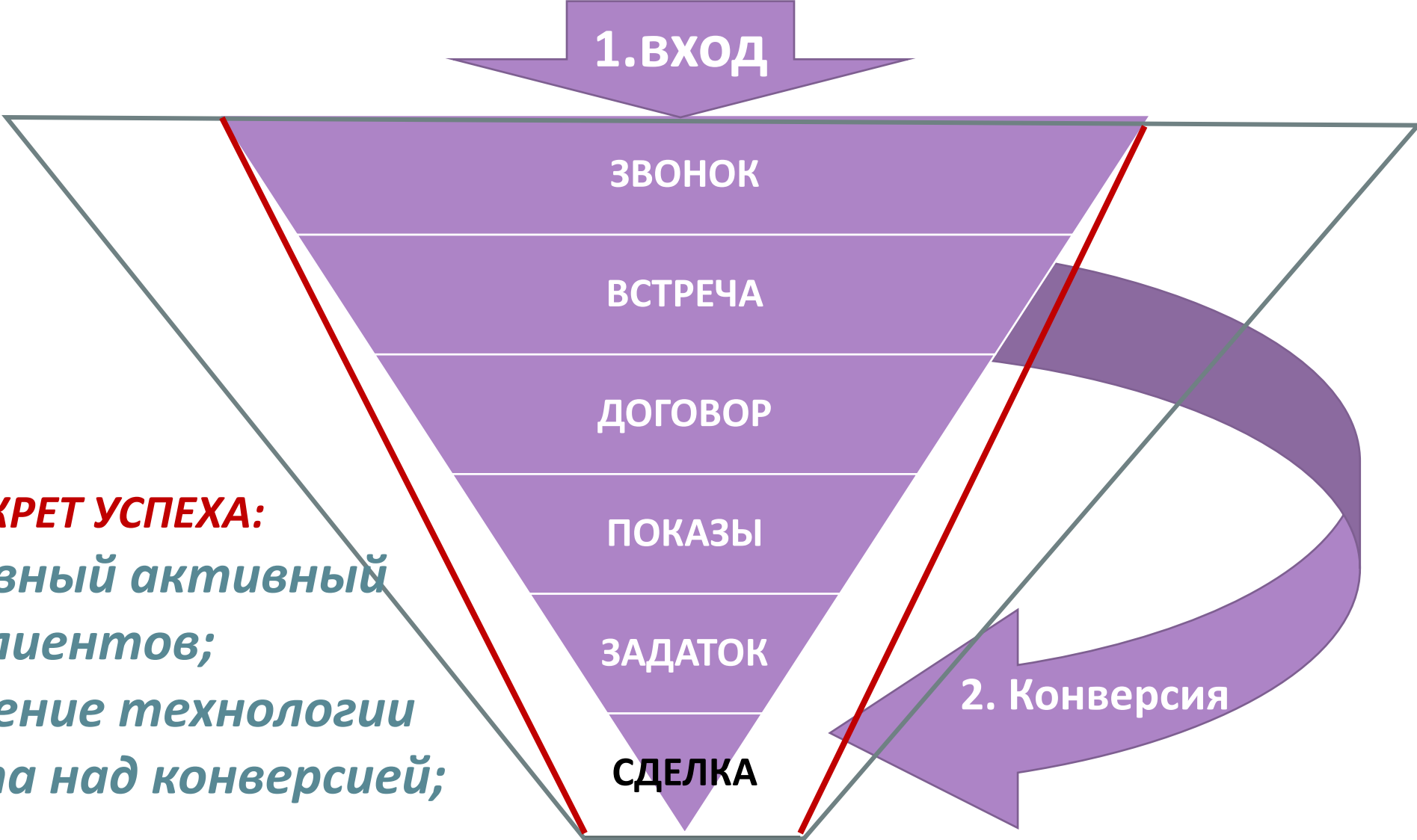


**0,02%**

# Правильные фильтры!!!



# *«Вороночное» мышление*

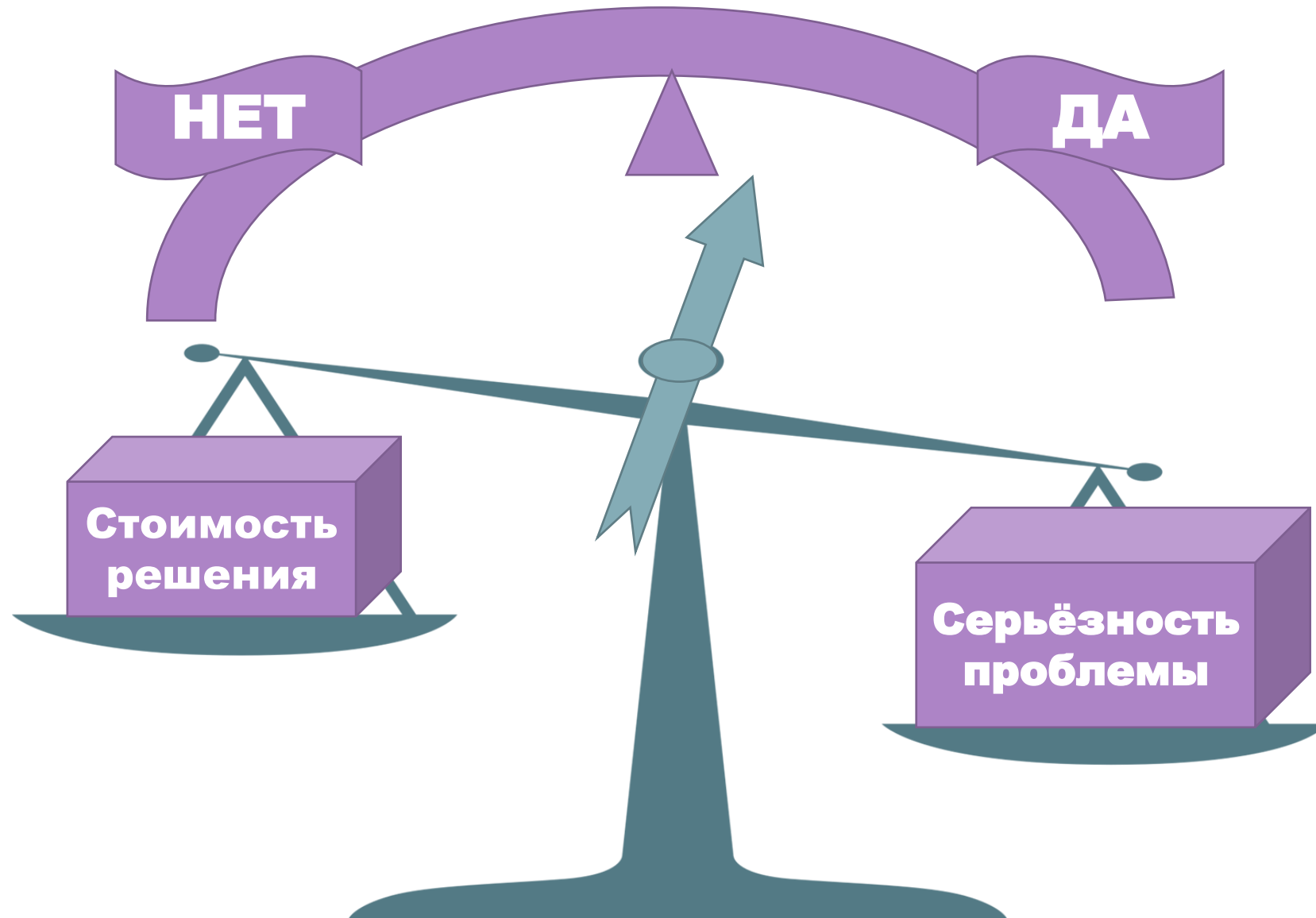


**СЕКРЕТ УСПЕХА:**

- 1. Ежедневный активный поиск клиентов;*
- 2. Соблюдение технологии и работа над конверсией;*

*Для чего «девятка» придет в офис?*

**АЯКС**



# Сильные стороны агентства

**АЯКС**

Только начал  
поиск



Нет времени

## Ориентация в рынке, районе:

- Хотите ознакомиться с рынком и узнать самые выгодные предложения?
- Хотели бы сориентироваться по рынку?
- Увидеть, что сейчас продается, какие цены лучшие?
- Хотели бы за час узнать обо всем, что продается в этом районе?

## Экономия времени:

- Слушайте, а хотите попробовать более эффективный способ поиска недвижимости?
- Можно сначала в офисе отобрать только то, что Вам подходит, а уже потом смотреть варианты. Это сэкономит время. Интересно?
- Если мы решим задачу за 2-3 дня, устроит такая работа?
- Если за 1 час мы с вами посмотрим все интересные для вас варианты, так подойдет?



Потребность  
сэкономить



Столкнулся с  
фейками,  
недостоверной  
информацией.

## Купить ВЫГОДНО:

- А если мои предложения, даже с учетом комиссии, будут дешевле, чем от собственника, Вам будет интересно их посмотреть?
- А заинтересовали бы Вас предложения по горячим ценам?
- Интересно посмотреть лучшие предложения, которые есть у нас в агентстве по выгодным ценам?
- Хотите посмотреть предложения, по которым собственники снизили цены?

## Наиболее полная и достоверная информация:

- А хотите выбирать только из тех квартир, которые действительно продаются?
- а хотите, прежде чем выезжать на объект получать полную и точную информацию о нем?
- В нашей компании есть информация обо всем, что на сегодняшний день продается в Краснодаре. Интересно получить доступ к наиболее полной информации?
- А хотели бы посмотреть варианты, которые собственники не рекламируют?
- Слушайте, а хотите посмотреть то, чего нет в интернете?
- А если я вам покажу то, что вы еще не видели, интересно?

# *SPIN –продажи:*

**АЯКС**

*Ситуационный:* Много уже квартир посмотрели?

- *да*

*Проблемный:* Почему ничего не выбрали?

- *Ничего не подходит*

*Извлекающий:* А зачем Вы тратили время, чтобы смотреть то, что не подходит? Как так получилось?

- *Так откуда же я знаю, что не подойдет? В объявлении одно написано, а на деле – другое!*

*Направляющий:* Слушайте, а хотите попробовать более эффективный способ поиска недвижимости? Можно сначала в офисе отобрать только то, что Вам подходит, а уже потом смотреть варианты. Это сэкономит время. Интересно?

- *ДА!*


# Первый контакт по телефону

**АЯКС**


1. **Установление контакта** – получить право задавать вопросы.




2. **Найти проблему** – разобраться в ситуации клиента, обозначить проблемные зоны, «надавить».



3. **Закинуть «крючки»** - зафиксировать интерес клиента, получить три «ДА». Хотели бы... Интересно?

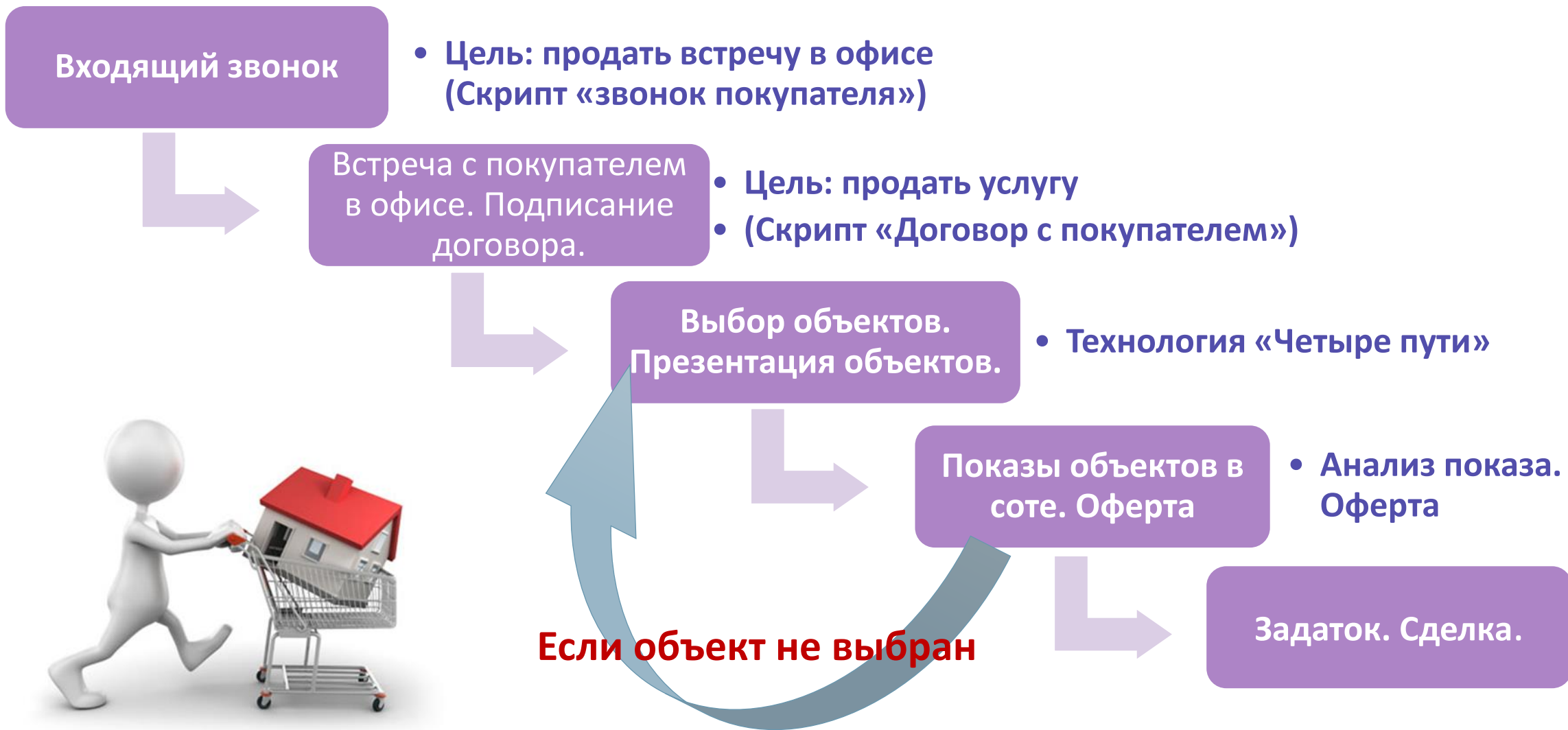


4. **Презентовать встречу** – усилить желание, проговорить ход встречи, минимизировать страх неопределенности.



5. **Закреть.** Назначить конкретное время.

# Эффективная технология



# Установление контакта



Добрый день, меня зовут Мария, компания АЯКС-Риэлт, слушаю Вас.

• **вопрос от клиента:** ( продаете квартиру? Что за квартира? Что за дом? Сколько стоит?)

Как Вас зовут?

Сколько комнат рассматриваете?

В каком районе?

Только в этом районе?

Что еще будет важно при выборе квартиры?

Уже ходили, смотрели квартиры?

# Поиск проблемы



### 3. Крючки:

**КРЮЧКИ** о полной и достоверной информации

**КРЮЧКИ** о том, как сэкономить ДЕНЬГИ

**КРЮЧКИ** о том, как сэкономить ВРЕМЯ

**КРЮЧКИ** об ориентации в рынке, районе

#### КРЮЧКИ о полной и достоверной информации

- А хотите выбирать только из тех квартир, которые действительно продаются?
- а хотите, прежде чем выезжать на объект получать полную и точную информацию о нем?
- В нашей компании есть информация обо всем, что на сегодняшний день продается в Краснодаре. Интересно получить доступ к наиболее полной информации?
- А хотели бы посмотреть варианты, которые собственники не рекламируют?
- слушайте, а хотите посмотреть то, чего нет в интернете?
- А если я вам покажу то, что вы еще не видели, интересно?

#### КРЮЧКИ о том, как сэкономить ДЕНЬГИ

- А заинтересовали бы Вас предложения по горячим ценам?
- Интересно посмотреть лучшие предложения, которые есть у нас в агентстве по выгодным ценам?
- Хотите посмотреть предложения, по которым собственники снизили цены?
- Хотели бы, чтобы за вас кто-нибудь поторговался и сделал хорошую цену?
- А хотели бы увидеть варианты, которые даже не успевают попасть в рекламу?
- Вы же не готовы будете отказаться от более выгодных, чем у собственников предложений?

#### КРЮЧКИ о том, как сэкономить время

- Хотите сэкономить время и за 20 минут посмотреть все, что там есть?
- Хотели бы смотреть только те варианты, которые Вам подходят?
- Слушайте, а хотите попробовать более эффективный способ поиска недвижимости?
- Можно сначала в офисе отобрать только то, что Вам подходит, и только потом смотреть варианты. Интересно?
- Если мы решим задачу за 2-3 дня, устроит такая работа?
- Если за 1 час мы с вами посмотрим все интересные для вас варианты, так подойдет?

#### КРЮЧКИ об ориентации в рынке, районе

- Хотите ознакомиться с рынком и узнать самые выгодные предложения?
- Хотели бы сориентироваться по рынку? Увидеть, что сейчас продается, какие цены лучшие?
- Хотели бы за час узнать обо всем, что продается в этом районе?
- Я могу Вас в течении часа познакомить с городом, с районами, рассказать, на что стоит обращать внимание при выборе. Интересно?
- Интересно получить независимую экспертную оценку застройщиков, чтобы сделать правильный выбор?

#### **4. Презентация встречи.** Тогда вот что мы с Вами будем делать:

Вы подъедете ко мне в офис, Я покажу Вам все варианты в этом районе. Мы выберем то, что понравится по фотографиям, планировкам, местоположению. Я организую цепочку показов, поедем, посмотрим, - выберем лучший вариант. Если объект понравится - предложим собственнику цену – и купим. Так удобно работать?

#### **5. Назначение времени.** Во сколько приедете?

Запишите адрес: ул. Рашпилевская, 179/1, 9 этаж, офис 910. Как вам сбросить мою визитку через Whats App или по СМС? Возьмите с собой паспорт. До встречи!

## Презентация встречи

- *Тогда вот что мы с Вами будем делать:*
- ***Вы** подъедете ко мне в офис, **Я** покажу Вам все варианты в этом районе. **Мы** выберем то, что понравится: по фотографиям, планировкам, местоположению. **Я** организую цепочку показов, поедем, посмотрим, - выберем лучший вариант. Если объект понравится - предложим собственнику цену – и купим.*
- *Так удобно работать?*
  - **ДА!**





# *Назначение времени встречи*

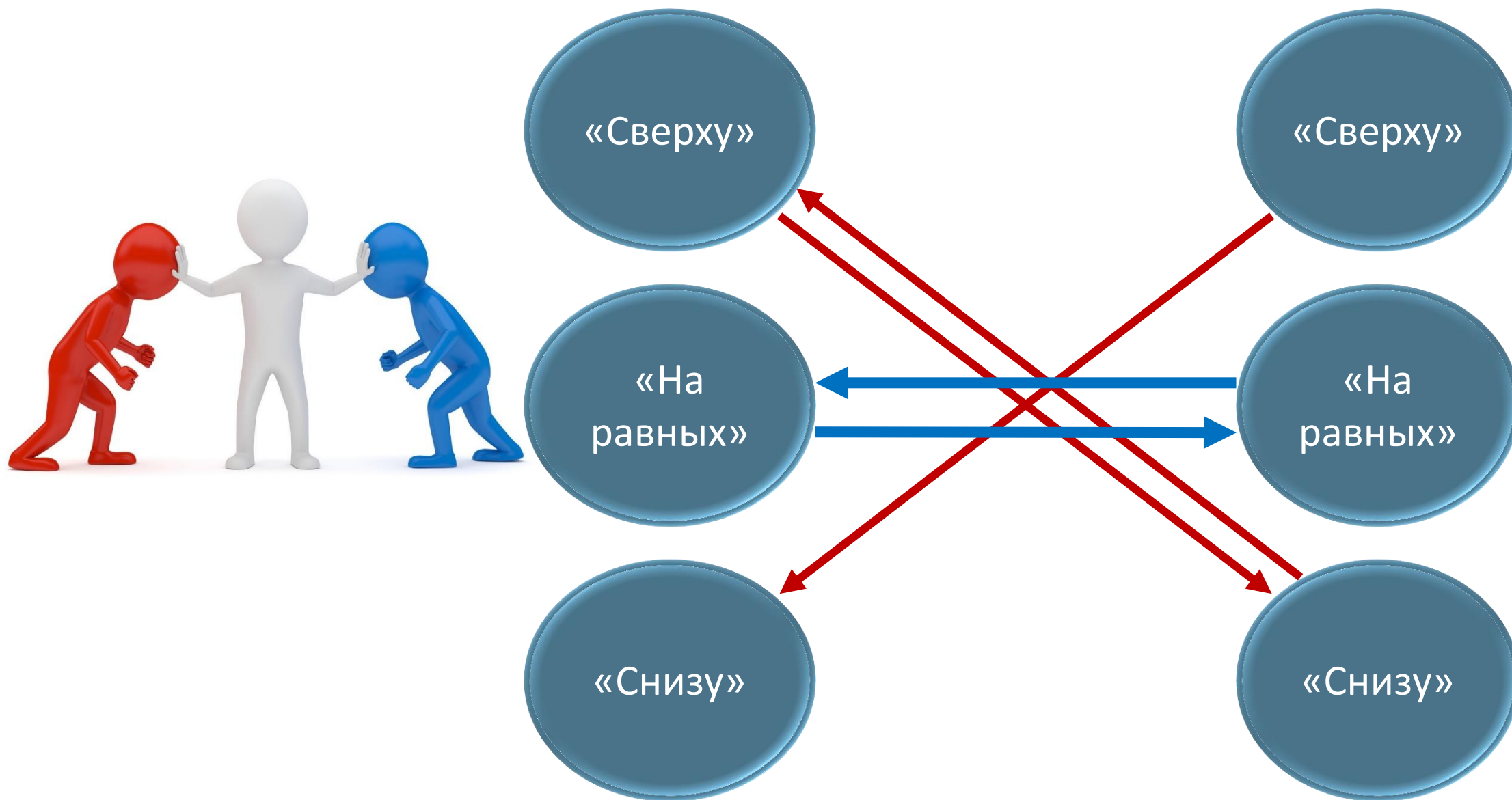
**АЯКС**

- *Во сколько приедете? (назначить конкретное время)*
- *Запишите адрес: ул. Рашпилевская, 179/1, 9 этаж, офис 910.*
- *Как вам сбросить мою визитку: через Whats App или по СМС?*
- *Парковка нужна?*
- *Возьмите с собой паспорт. До встречи!*



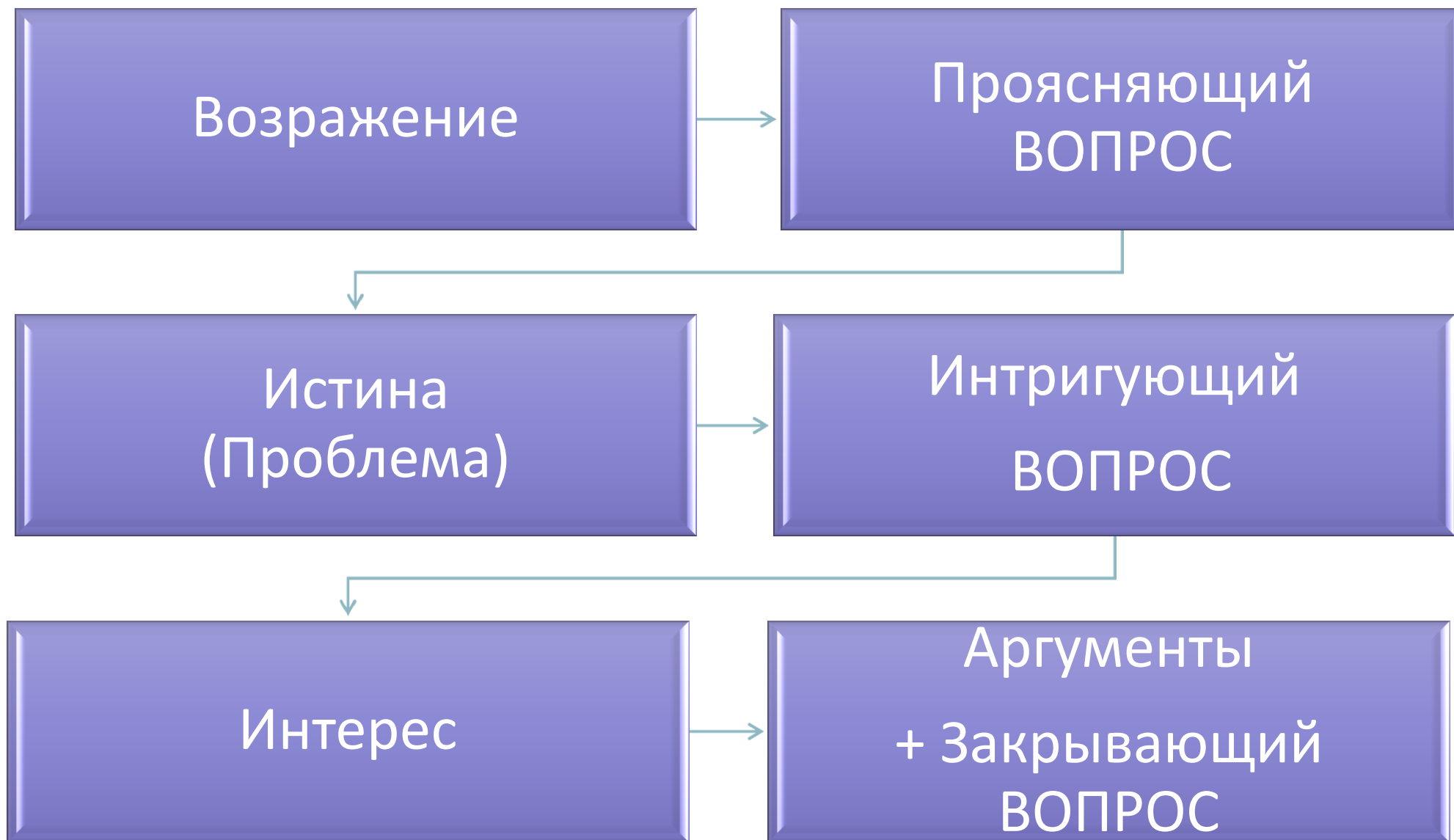
# Позиции в переговорах.

АЯКС



# Работа с возражениями

ОЯКС



# Работа с возражениями

ОЯКС

Не хочу в офис к вам ехать!

Почему?

Далеко.

А знаете, почему лучше начинать с офиса?

Почему?

В офисе мы можем посмотреть **ВСЕ** предложения и выбрать лучшие для Вас. Это сэкономит время. Хотите?



# Когда возникают возражения?

1. Установление контакта.

Возражения «проскакать», идти далее по скрипту

2. Поиск проблемы

Возражения обрабатывать по схеме для усиления контакта.

3. Крючки

«Не тот крючок!», - закидывать другой крючок: «... тогда, наверное, Вам будет интересно...»

4. Презентация встречи.

«Не перевесило!». Обрабатывать по схеме, добавить пользу.

5. Назначение времени.

Обрабатывать по схеме. Закрывать.

# 29.11-1.12

4й бизнес-тур от экспертов рынка недвижимости

1  
2  
3  
СТУПЕНИ  
22.11-24.11

● ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И СОБСТВЕННИКОВ АГЕНТСТВ НЕДВИЖИМОСТИ

ОАКС

ОАКС

ОАКС

ОАКС

ОАКС

***Мокрышева Мария***

**АЯКС**

*г. Краснодар*

[mokrisheva\\_mv@ayax.ru](mailto:mokrisheva_mv@ayax.ru)

**+7 (918) 440-59-33**