

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Технологии сервиса. Мастер-класс.

Колоярова Татьяна Мирвариевна, генеральный директор АН «Хочу Квартиру»

Беляков Антон Александрович, исполнительный директор АН «Хочу Квартиру»



Татьяна Колоярова

Генеральный директор АН «Хочу Квартиру»



Доверие клиента — главная ценность для меня и команды «Хочу Квартиру».

Мы помогаем людям с самым важным — исполнить мечту о доме — и вовлекаем их в новое качество жизни.



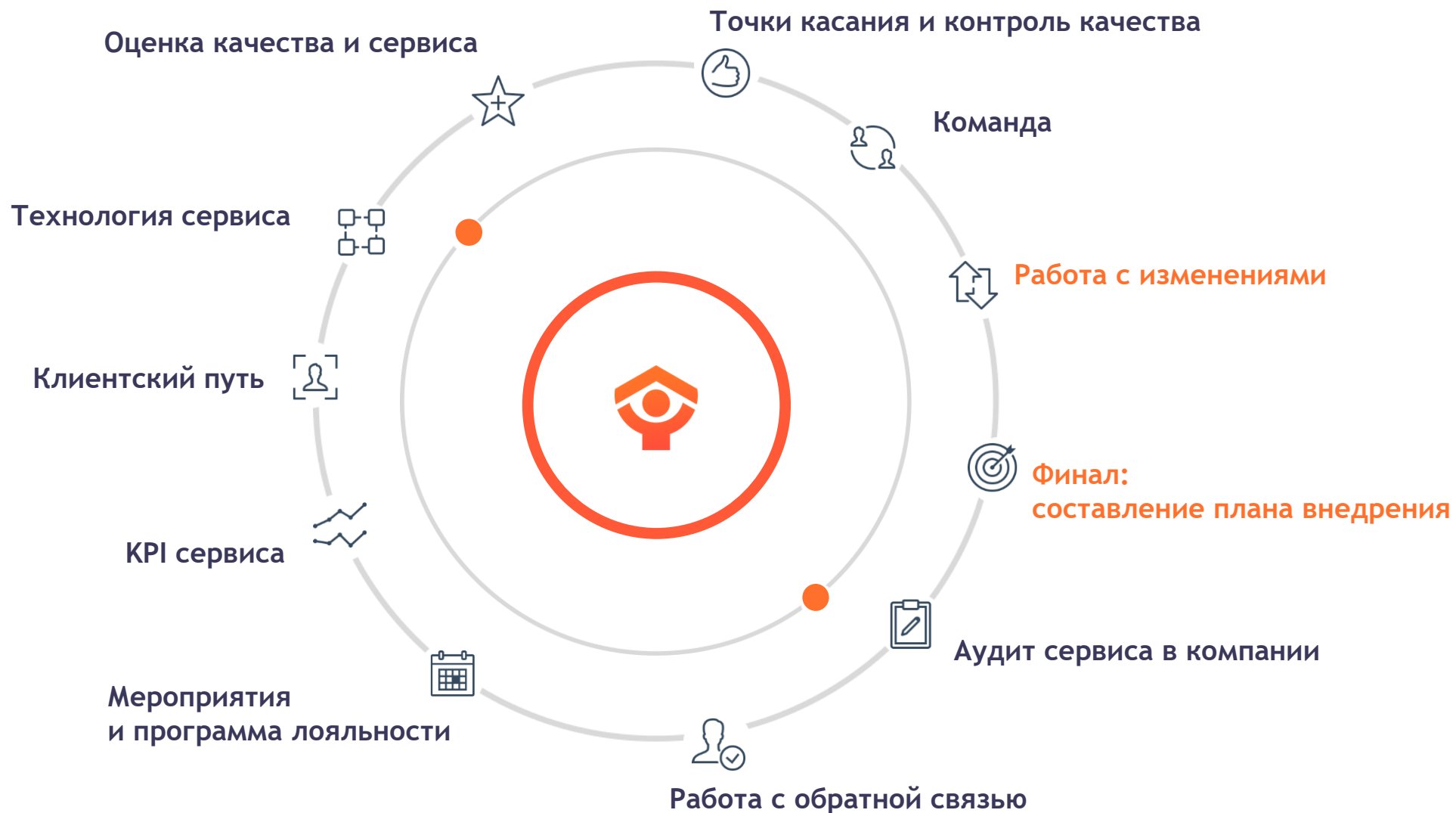
5-9
ОКТАБРЯ

Что такое «Технология сервиса»?

- Технология — совокупность методов и инструментов для **достижения** желаемого результата
- Сервис — служение людям



Структура задач для настройки сервиса в компании



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Сервис

----- ● Сотрудники

----- ● Клиенты

----- ● Партнёры



с 2010
по 2014
ГОД

- Количество ЖК в 10 раз меньше, чем сейчас
- Сроки строительства объектов
- Акцент на обучении сотрудников
- Объединение личных целей сотрудников с целями компании
- Команда = семья



5-9
ОКТАБРЯ

с 2014
по 2018
ГОД

- Татьяна Колоярова становится единственным собственником бизнеса
- Проводится работа над уникальным торговым предложением
- Анализ книг и тренингов по маркетингу и сервису
- Запуск первых крупных клиентских мероприятий
 - Отсутствие профессиональных навыков для организации мероприятий
 - Тема мероприятий «Что интересно клиентам»



Кейс клиентских мероприятий

20 июня 2017 года

- Выступление Александра Цыпкина

Зал на 300 человек

Клиентское мероприятие от «Хочу Квартиру»

Розыгрыш призов и подарков



1 марта 2018 года

- Кулинарный мастер-класс

Мероприятие для VIP-клиентов

Мастер-класс от ресторана «Беринг»

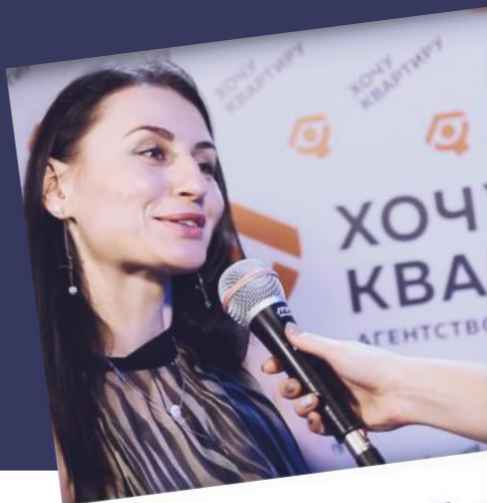


с 2018
по 2020
ГОД

- Прохождение обучения в Сколково
- Определение чёткой воронки работы по мероприятиям
- ROI по мероприятиям
- Вовлечение в «собственное качество жизни»
- Появление специалиста по мероприятиям, контролю и качества сервиса
- Составление чёткой структуры и технологии оказания услуг постпродажного сопровождения



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЖИЛИЩНЫЙ КОНГРЕСС



Розыгрыш
Путешествие на о.Бали



Мероприятие
Арт-дегустиация



Мероприятие
Арт-дегустиация



Розыгрыш
«Билеты в театр»

- Экскурсии и велопрогулки
- Розыгрыш «Путешествие в мечту»
- Инвестиционные сессии, обучение
- Арт-вечера, вечеринки Stand Up, дегустации
- Онлайн-мероприятия: вебинары, тренинги

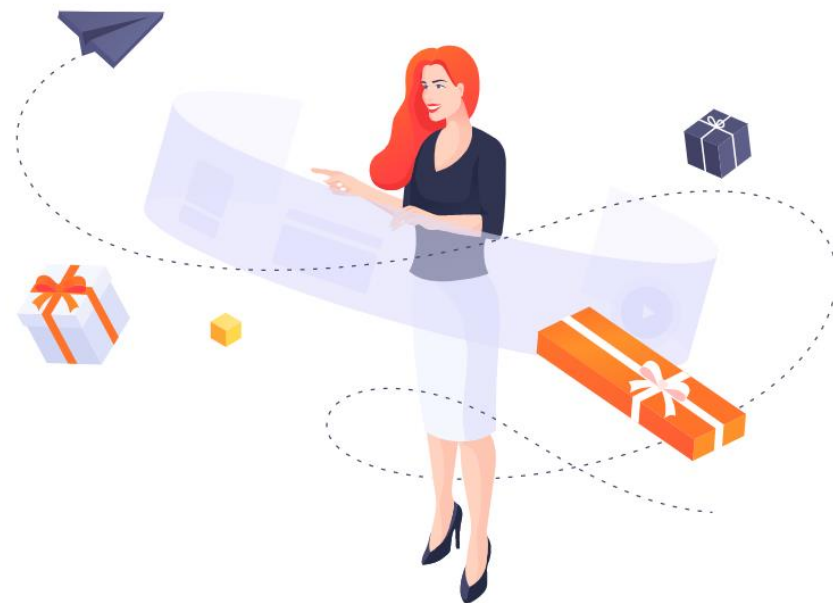
5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Программа лояльности

Серебряный статус (первая покупка)

- Бесплатная помощь в приёме квартиры и регистрация собственности
- Скидка 15% на платные услуги компании (услуги по подбору вторичного жилья, реализация вторичной недвижимости, переуступки прав по ДДУ)
- Клиент становится участником Клуба Друзей
- Приглашения на мероприятия
- Участие в розыгрыше «Путешествие в мечту»



Программа лояльности

Золотой статус (со второй покупки)

- Все предыдущие привилегии
- Скидка 20% на платные услуги компании

Статус VIP (общая сумма покупок > 30 млн ₽)

- Все предыдущие привилегии
- Скидка 25% на платные услуги компании
- Приятные подарки и поздравления с Днём Рождения





Антон Беляков

Исполнительный директор АН «Хочу Квартиру»



Для меня ценность работы в АН «Хочу Квартиру» определена её основным приоритетом — высоким уровнем клиентского сервиса.

В сфере недвижимости с 2007 года (СпортСтрой, Технопарк «Ингрия», Prian.ru, Нмаркет.ПРО, АН «Хочу Квартиру»).

Разбор экономической модели

10 сделок = 170 лидов x 6% конверсии

10 сделок x 160 000 ₺ = 1 600 000 ₺

КОМИССИЯ

170 лидов x 3 000 ₺ = - 510 000 ₺

Дополнительные расходы:

ФОТ + др. отдел маркетинга: 150 000 ₺

ФОТ менеджеров: 25-50% = 480 000 ₺ - 800 000 ₺



Разбор экономической модели

$$\text{ROI} = \frac{1\,600\,000 \text{ ₹} - 510\,000 \text{ ₹}}{510\,000 \text{ ₹}} \times 100\% = 214\%$$

$$\text{ROMI} = \frac{1\,600\,000 \text{ ₹} - (510\,000 \text{ ₹} + 150\,000 \text{ ₹})}{(510\,000 \text{ ₹} + 150\,000 \text{ ₹})} \times 100\% = 142\%$$

Доход:

$$1\,600\,000 \text{ ₹} - (510\,000 \text{ ₹} + 150\,000 \text{ ₹}) \rightarrow 800\,000 \text{ ₹} = 140\,000 \text{ ₹}$$

$$\rightarrow 480\,000 \text{ ₹} = 460\,000 \text{ ₹}$$

(- доп.расходы)



Разбор экономической модели

6 сделок = 100 лидов x 6% конверсии + 4 сделки
по рекламе по сервису

10 сделок x 160 000 ₽ = 1 600 000 ₽
КОМИССИЯ

100 лидов x 3 000 ₽ = - 300 000 ₽

Дополнительные расходы:

Расходы отдела маркетинга: 150 000 ₽

Расходы сервиса: 40 000 ₽ (мероприятия) + 60 000 ₽ (ФОТ и др.)



Разбор экономической модели

$$\text{ROI} = \frac{960\,000 \text{ ₹} - 300\,000 \text{ ₹}}{300\,000 \text{ ₹}} \times 100\% = 220\%$$

реклама

$$\text{ROI} = \frac{640\,000 \text{ ₹} - 40\,000 \text{ ₹}}{40\,000 \text{ ₹}} \times 100\% = 1500\%$$

сервис

$$\text{ROI} = \frac{(960\,000 \text{ ₹} + 640\,000 \text{ ₹}) - (300\,000 \text{ ₹} + 40\,000 \text{ ₹})}{(300\,000 \text{ ₹} + 40\,000 \text{ ₹})} \times 100\% = 371\%$$

общий

$$\text{ROMI} = \frac{(960\,000 \text{ ₹} + 640\,000 \text{ ₹}) - (300\,000 \text{ ₹} + 150\,000 \text{ ₹} + 40\,000 \text{ ₹} + 60\,000 \text{ ₹})}{(300\,000 \text{ ₹} + 150\,000 \text{ ₹} + 40\,000 \text{ ₹} + 60\,000 \text{ ₹})} \times 100\% = 191\%$$

общий

Доход:

1 600 000 ₹ - (550 000 ₹)

480 000 ₹ = 570 000 ₹ (+ 24%)

(- доп.расходы)

800 000 ₹ = 250 000 ₹ (+ 79%)



Контроль качества: первичная недвижимость

первичное обращение

встреча

бронь

запись на сделку

сделка

- Обратная связь (впечатления)
- Качество консультации
- Полнота предоставленной информации
- Информирование о постпродажном обслуживании

- Поздравление клиента
- Информирование о наших мероприятиях и услугах
- Опрос о готовности рекомендовать нашу компанию
- Формирование NPS-отчётности

Контроль качества: вторичная недвижимость

обращение/встреча

подписание договора

показы

запись на сделку

сделка

- Качество работы специалистов
 - Своевременность предоставляемой информации
 - Отчётность перед клиентом на предмет стадии сделки
-
- Опрос на комфортность работы с нашей компанией
 - Опрос о готовности рекомендовать нашу компанию
 - Информирование о наших клиентских мероприятиях
 - Информирование о программе лояльности и бесплатных услугах

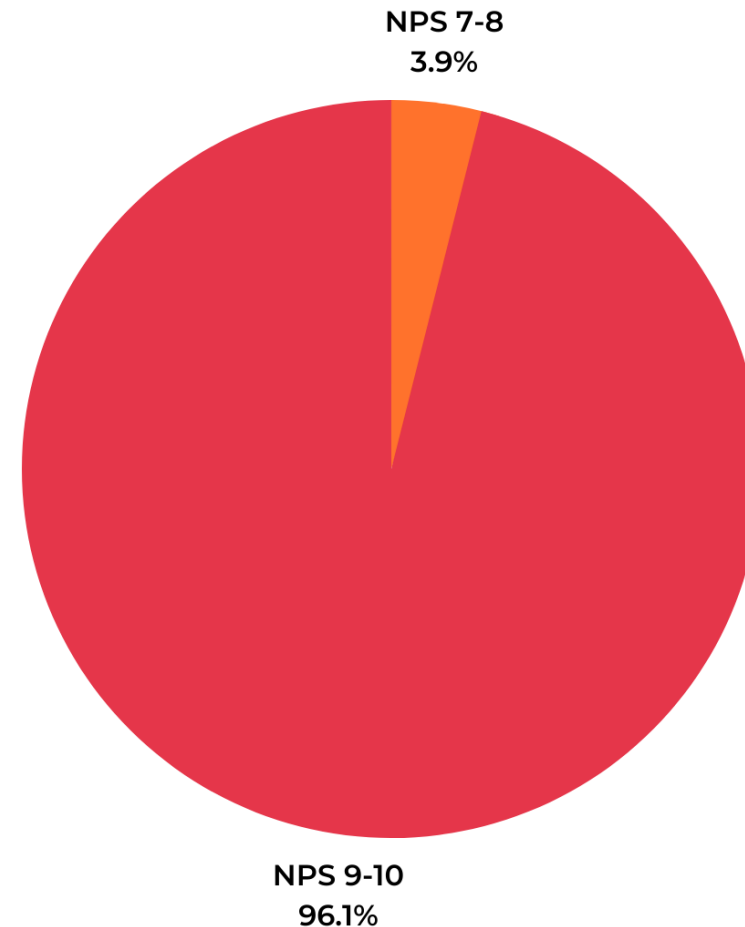
NPS

Критерии оценки:

- Критики (1-6 баллов)
- Нейтральные (7-8 баллов)
- Сторонники (9-10 баллов)
- Воздержавшиеся (0 баллов)
- Не вошедшие

NPS	Сделки
9-10	49
7-8	2
1-6	0
0 (Воздержались)	4
Не вошедшие (не вышли на связь)	7

Продажи новостроек



NPS

Отличная работа! Я рад, что работал с Димой. Ничем серьезным я не занимался, никакой головной боли! Всё проходило онлайн, всё без каких-либо проблем. Работа ипотечника великолепна — пара звонков и готово! В общем-то за меня всё сделали и я остался доволен, вас уже порекомендовал брату! Скоро ждите покупателя! »»

Анна — специалист по переуступкам, просто умничка! Всё хорошо объяснила, всю дорогу нам помогала. Я был на отдыхе, даже ни о чем не переживал, высшая оценка и как человека, и как сотрудника! »»

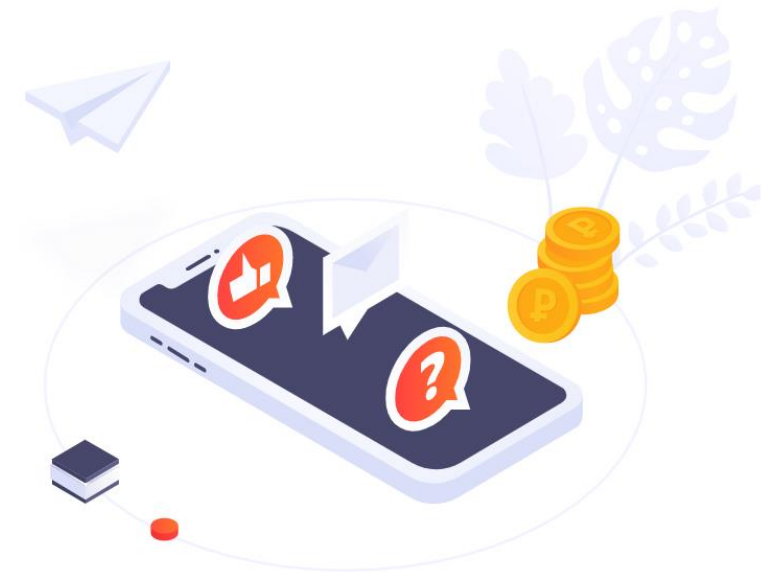
Я выражаю огромную благодарность менеджеру, так как за квартиру нужную нам, бились очень долго! Мы очень довольны работой! Отдельное большое спасибо за работу Анастасии Кривовяз — она прекрасный менеджер! Всё продумает: где хорошо, где плохо. На связи 24 часа в сутки.

Мы рекомендуем вас абсолютно всем! Такого сервиса как у вас нет нигде, везде лишь бы продать и бросить клиента, а вы и «до», и «во время», и «после сделки» с нами. И мы уже получили свой сертификат за рекомендацию, спасибо! »»



NPS

- Главными достоинствами в работе наших менеджеров, в этом месяце, из полученного числа позитивных отзывов, клиенты отмечают такие критерии как: «отзывчивость ко всем просьбам и проблемам», а также «обратная связь на сто процентов»
- Отрицательными моментами для клиентов, за этот месяц, стали: проблемы, связанные с банком, по невнимательности формирования документов при подписании кредитного договора, длительность работы Росреестра, по регистрации договора, что огорчает клиентов, но не несёт никаких задержек со стороны нашей компании
- Особенностью сделок прошедших в июле, является то, что от общего числа опрошенных клиентов, мы не получили ни одного негативного отзыва по работе



Команда



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Команда и ценности компании

- Быть открытым и честным
- Быть увлечённым и решительным
- Быть больше, чем команда
- Принимать и поощрять изменения
- Вызывать чувство восторга от нашего обслуживания



База знаний и тренинги

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Главная / Отдел Продаж Ново... / Сделка on-line

Создан 01.01.7

Сделка on-line

Подразделы (пусто)

Статьи (4)

- 0 этап Вводное видео от Ан
- 1 этап сделки on-line (консу
- 2 этап сделки on-line (подпи
- 3 этап сделки on-line (прием

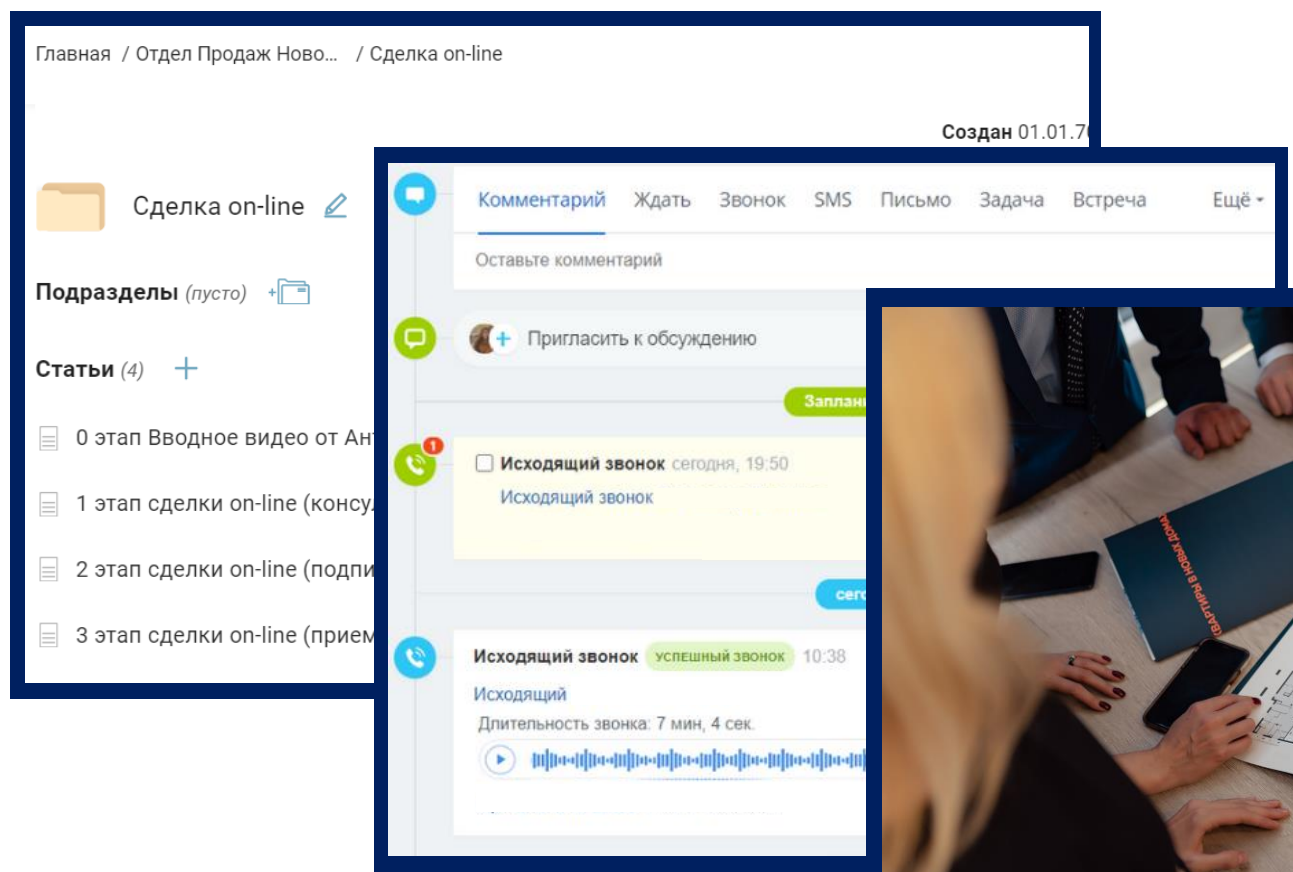
Комментарий Ждать Звонок SMS Письмо Задача Встреча Ещё

Оставьте комментарий

Пригласить к обсуждению

Исходящий звонок сегодня, 19:50
Исходящий звонок

Исходящий звонок успешный звонок 10:38
Исходящий
Длительность звонка: 7 мин, 4 сек.



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Успех =
цифровые технологии + работа от сердца



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС



Татьяна Колоярова  @koloyarova_hokv

Генеральный директор
АН «Хочу Квартиру»

Антон Беляков  @anton.blkv

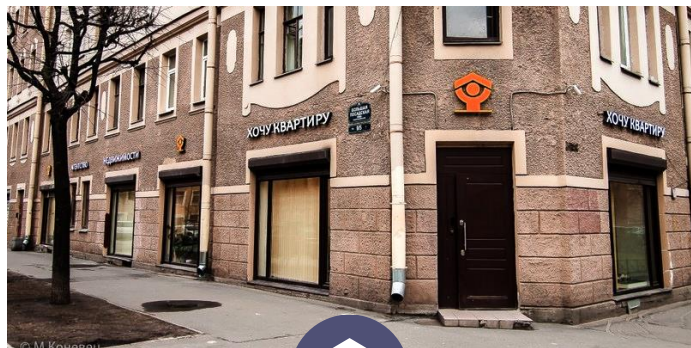
Исполнительный директор
АН «Хочу Квартиру»

АН «Хочу Квартиру»

 +7 (812) 612-28-28

 hokvru

 hochukvartiru.ru



 «Горьковская»

VASILEOSTROVSKY
DISTRICT
ВАСИЛЕОСТРОВСКИЙ Р-Н

TSENTRALNY
DISTRICT
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ Р-Н

ADMIRALTEYSKY
DISTRICT
АДМИРАЛТЕЙСКИЙ Р-Н

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ