



www.elo-expert.ru



Телефонные продажи в сфере первичной недвижимости

20 сентября 2018

Продолжительность: 45 минут

Спикер: основатель компании ELO consulting

Опыт работы в сфере продаж: более 12-и лет

Ведущий специалист в области Телефонных Переговоров

Основная специализация: Первичная Недвижимость



В Санкт-Петербурге
средняя стоимость составляет
2 500 рублей у агентств
и 3 500 у застройщиков,
а в Москве еще на 30% дороже.

Представьте, агентство, назовем его
«УСПЕХ».

В Агентстве «УСПЕХ» работают
15 менеджеров. План продаж на
менеджера составляет 5 сделок
в месяц, 75 на отдел.

При средней конверсии 33%
менеджер должен взять
50 звонков, 780 на отдел.

Рекламный бюджет составит
1 950 000 рублей.



В Результате масштабной проверки
«Тайного покупателя ELO» мы позвонили
и оставили заявки в 100 компаний
Санкт-Петербурга и Москвы.

25

СТРОИТЕЛЬНЫХ
КОМПАНИЙ САНКТ-
ПЕТЕРБУРГА

25

СТРОИТЕЛЬНЫХ
КОМПАНИЙ
МОСКВЫ

25

АГЕНТСТВ
САНКТ-
ПЕТЕРБУРГА

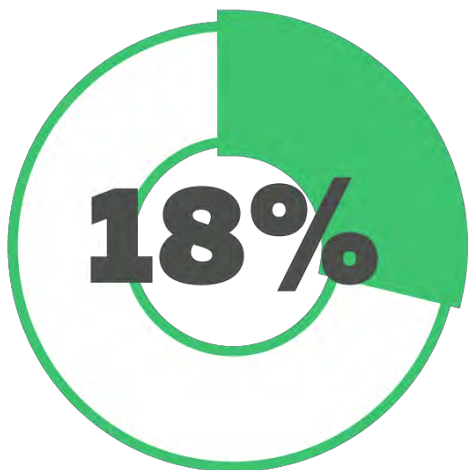
25

АГЕНТСТВ
МОСКВЫ

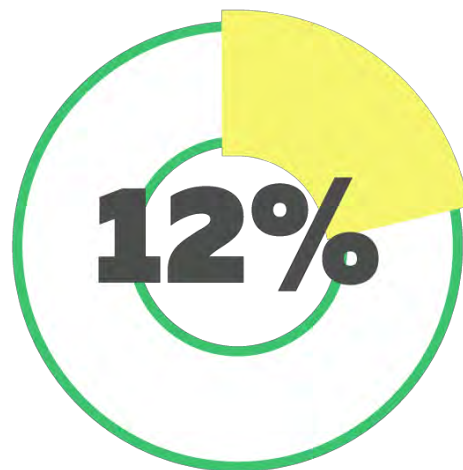


И ВОТ ЧТО МЫ ПОЛУЧИЛИ

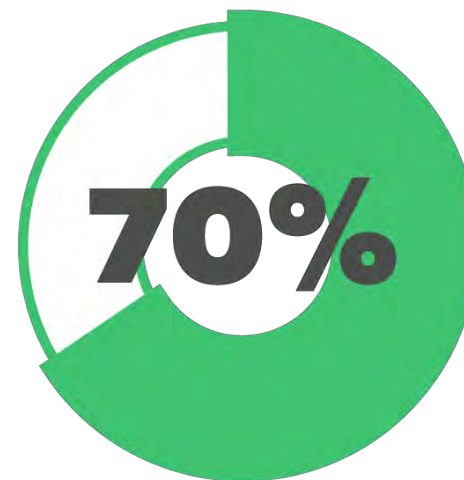
Санкт-Петербург:



ПО ЗАЯВКЕ НЕ ПЕРЕЗВОНИЛИ
В ДЕНЬ ОБРАЩЕНИЯ

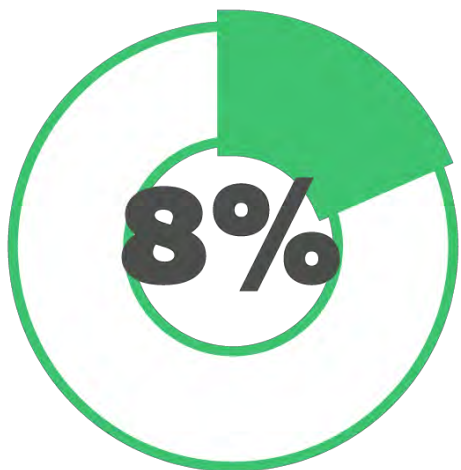


ПО ЗАЯВКЕ ПЕРЕЗВОНИЛИ
В ТЕЧЕНИЕ 3x ЧАСОВ

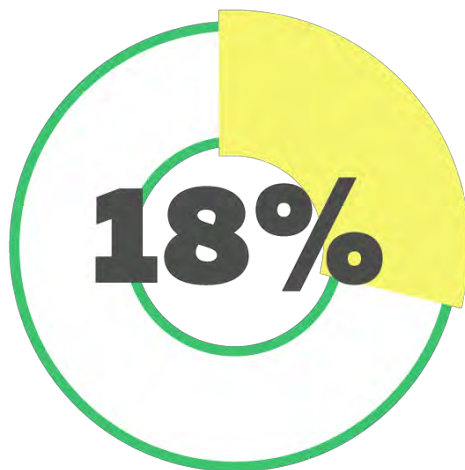


ПО ЗАЯВКЕ ПЕРЕЗВОНИЛИ
В ТЕЧЕНИЕ 3x МИНУТ

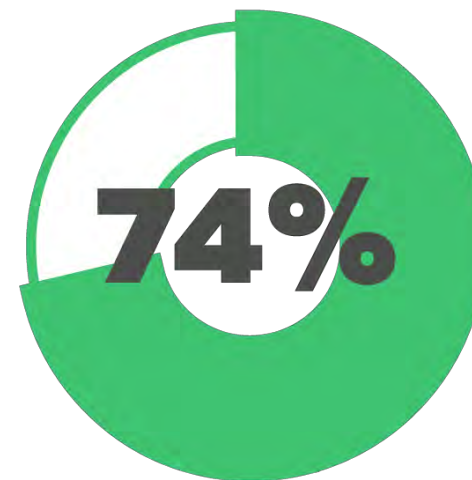
Москва:



ПО ЗАЯВКЕ НЕ ПЕРЕЗВОНИЛИ
В ДЕНЬ ОБРАЩЕНИЯ



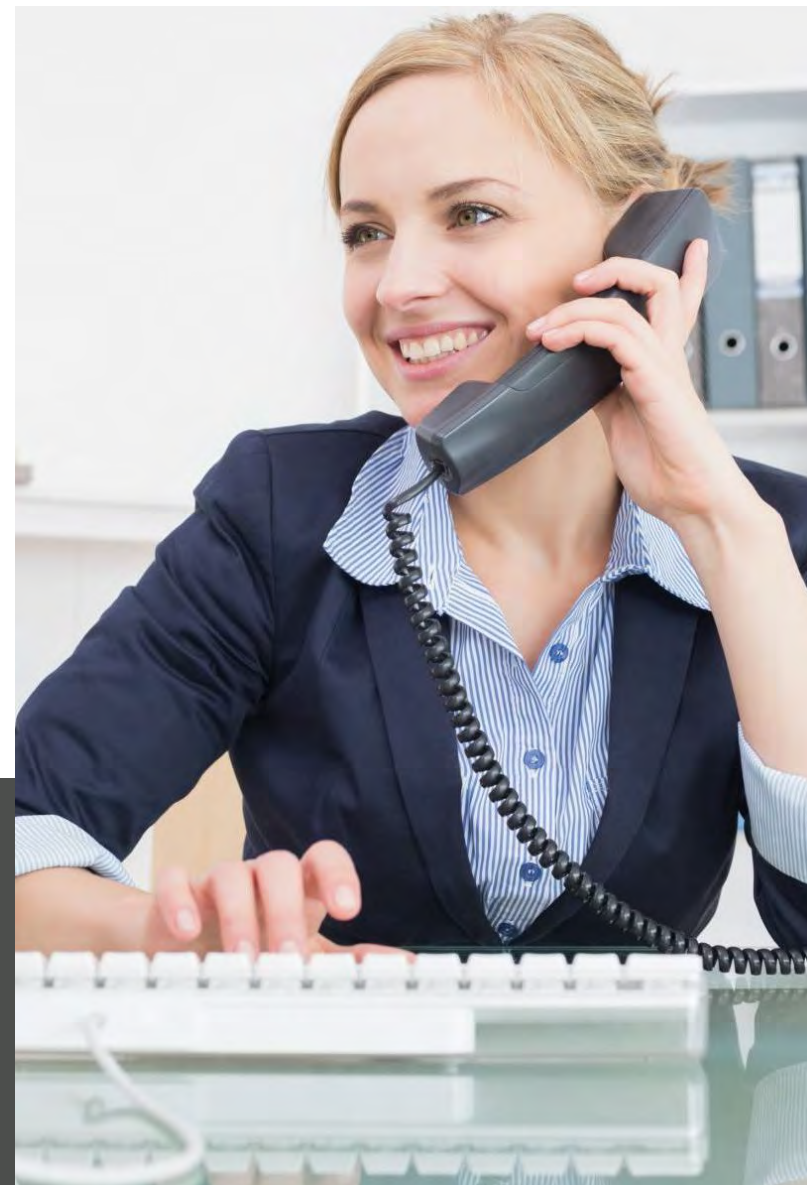
ПО ЗАЯВКЕ ПЕРЕЗВОНИЛИ
В ТЕЧЕНИЕ 3х ЧАСОВ



ПО ЗАЯВКЕ ПЕРЕЗВОНИЛИ
В ТЕЧЕНИЕ 3х МИНУТ



Когда клиент не получает звонка, он не думает, что менеджер занят важными делами.





Клиент уверен, что все просто
отдыхают. И доверие может быть
подорвано.





Звонки делятся на ГОРЯЧИЕ, ТЕПЛЫЕ и ХОЛОДНЫЕ

ГОРЯЧИЕ

ПРЯМОЕ ОБРАЩЕНИЕ
КЛИЕНТА ИЛИ ОБРАТНЫЙ
ЗВОНОК
В ТЕЧЕНИЕ 3-х МИНУТ

ТЕПЛЫЕ

ОБРАТНЫЙ ЗВОНОК
В ТЕЧЕНИЕ ЧАСА

ХОЛОДНЫЕ

КЛИЕНТ НИКОГДА НЕ
ОБРАЩАЛСЯ В КОМПАНИЮ



СКРИПТОВАТЬ
ИЛИ
НЕ СКРИПТОВАТЬ
первые разговоры
с клиентами?

Все разговоры менеджеров должны строиться в едином стиле, отвечающим высочайшим требованиям сервиса и отвечать корпоративным стандартам.



КАК СТРОИТСЯ СКРИПТ?

Скрипт должен преследовать конкретную цель.

Разговор без цели — это путь в никуда.

- Приветствие
- Установление контакта
- Выявление потребностей
- Предложение
- Отработка возражений
- Продажа



- ПРИВЕТСТВИЕ
- ОБРАБОТКА ПЕРВИЧНОГО ЗАПРОСА
- КРАТКАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ КОМПАНИИ
- СБОР ИНФОРМАЦИИ
- РЕЗЮМИРОВАНИЕ
- ПРЕДЛОЖЕНИЕ + ПРЕЗЕНТАЦИЯ

- ПРЕЗЕНТАЦИЯ КОМПАНИИ
- ПРЕЗЕНТАЦИЯ МЕНЕДЖЕРА
- ПРИГЛАШЕНИЕ КЛИЕНТА В ОФИС
- ОБМЕН КОНТАКТАМИ
- СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНА РАБОТЫ
- ВЫХОД ИЗ КОНТАКТА



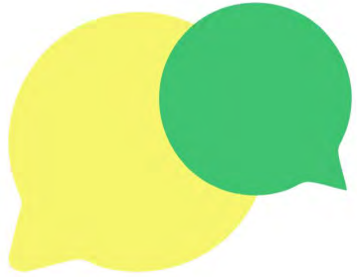
ПОДГОТОВКА



Готовиться необходимо к каждому звонку.

Подготовьте файлы для записи, включите компьютер, запустите программу. Не допустим кашель, сленг, грубая манера разговора. Говорите вежливо, с улыбкой.

! Трубку необходимо снимать не позднее третьего гудка



ELO
consulting

**«Хочешь быть интересным- будь
заинтересованным.»**

Марк Гаулстон «Я слышу вас насквозь»



ПРИВЕТСТВИЕ

Должно содержать:

название компании, имя менеджера, должность, приветственное слово, открытый вопрос.



ОБРАБОТКА ПЕРВИЧНОГО ЗАПРОСА



КРАТКАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ КОМПАНИИ

Название, специализация.



СБОР ИНФОРМАЦИИ



Вопросы, которые лучше задавать в начале разговора:

- Какая квартира?
- Где?
- Для кого?
- Форма оплаты?

Вопросы, которые можно задавать в течение всего разговора:

- Состав семьи клиента?
- Первый взнос?
- Что клиент УЖЕ рассматривал?
- Где проживает клиент в данный момент?

Вопросы, которые лучше задавать в конце разговора:

- Срок покупки?
- Лицо Принимающее Решение?



РЕЗЮМИРОВАНИЕ



ПРЕДЛОЖЕНИЕ + ПРЕЗЕНТАЦИЯ



**Опираясь на данные масштабной проверки
“Тайного покупателя ELO” агентств
и застройщиков Санкт-Петербурга, презентации
ДОМОВ звучат лишь:**

МОСКВА - 38%

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ - 26%



**Опираясь на данные масштабной проверки
“Тайного покупателя ELO” агентств
и застройщиков Санкт-Петербурга, презентации
КОМПАНИЙ звучат лишь:**

МОСКВА - 14%

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ - 16%



**Опираясь на данные масштабной проверки
“Тайного покупателя ELO” агентств
и застройщиков Санкт-Петербурга, презентации
МЕНЕДЖЕРА звучат лишь:**

МОСКВА - 0%

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ - 0%



ПРИГЛАШЕНИЕ КЛИЕНТА В ОФИС

Опираясь на данные масштабной проверки “Тайного покупателя ELO” Агентств и застройщиков Санкт-Петербурга, приглашение в офис или показ звучат лишь:

МОСКВА - 30% САНКТ-ПЕТЕРБУРГ - 36%



ОБМЕН КОНТАКТАМИ

Краткий, емкий и профессиональный ответ
на первый вопрос клиента.



СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНА РАБОТЫ

Дальнейший контакт должен быть конкретно определен и обозначен по времени.



ВЫХОД ИЗ КОНТАКТА

«Чтобы заставить человека понять, что его чувствуют, нужно поставить себя на его место, принять его точку зрения. Если вам это удастся, вы сможете мгновенно изменить динамику ваших взаимоотношений. В этот самый момент вместо того, чтобы требовать что-то от человека, вы как бы становитесь им, и это делает возможным сотрудничество и эффективное общение.»

Марк Гаулстон



Блок	Менеджер	Оценка
Приветствие	Менеджер произносит приветствие: Отдел продаж, меня зовут..., здравствуйте!	1
	Менеджер уточняет имя клиента	1
Сбор информации	Какой ЖК, желаемая площадь, количество комнат.	1
	Срок сдачи дома	1
	Ежемесячный платеж	1
	Финансовая ситуация: 100%, ипотека, рассрочка.	1
	Первый взнос	1
	Предполагаемые сроки покупки	1
	Менеджер уточняет ЛПР (Лицо Принимающее Решение)	1
	Для кого приобретается квартира	1



Блок	Менеджер	Оценка
Сбор информации	Менеджер резюмирует разговор	1
	Менеджер предлагает квартиру большего метража/количества комнат	1
Блок Инвестора	Квартира приобретается для инвестиций	1
	Цель инвестиций: сдача или перепродажа	1
Блок иногороднего покупателя	Менеджер выясняет МПП (Место Постоянного Проживания Клиента)	1
	Менеджер уточняет, когда клиент планирует приезд в СПб	1
Презентация и предложение	Менеджер презентует ЖК, рассказывает о его преимуществах	1
	Правильная структура презентации Район/Дом/Квартира	1
	Менеджер презентует ЖК с позиции выгоды клиента	1
	Обратная связь	1



Блок	Менеджер	Оценка
Сбор информации	Менеджер резюмирует разговор	1
	Менеджер предлагает квартиру большего метража/количества комнат	1
Блок Инвестора	Квартира приобретается для инвестиций	1
	Цель инвестиций: сдача или перепродажа	1
Блок иногороднего покупателя	Менеджер выясняет МПП (Место Постоянного Проживания Клиента)	1
	Менеджер уточняет, когда клиент планирует приезд в СПб	1
Презентация и предложение	Менеджер презентует ЖК, рассказывает о его преимуществах	1
	Правильная структура презентации Район/Дом/Квартира	1
	Менеджер презентует ЖК с позиции выгоды клиента	1
	Обратная связь	1



Блок	Менеджер	Оценка
Презентация и предложение	Возражения	1
	Менеджер презентует Компанию	1
Дальнейшая работа с клиентом	Менеджер презентует Себя	
	Менеджер составляет план дальнейшей совместной работы	1
	Менеджер обозначает временные рамки следующего контакта с клиентом	1
	Менеджер взял номер телефона клиента	1
	Менеджер оставил свой номер телефона (в том числе смс)	1
	Менеджер приглашает на показ	1
	Менеджер назначил показ	1



Блок	Менеджер	Оценка
Дальнейшая работа с клиентом	Менеджер приглашает на встречу	1
	Менеджер назначил встречу	1
Блок аналитика	Менеджер разговаривает с позиции эксперта	1
	Интонация, красноречие, правильность речи менеджера	1
	Менеджер заинтересован в работе с клиентом	1
	Менеджер устанавливает контакт с клиентом	1
	ИТОГО:	35



Внедрение чек-листов в CRM-систему.

Звонки

Заявки

Ройстат

Витрина

Скачать чек-листы

Скачать

+Обращение

+Клиента

Сброс фильтров

• Дата	• Клиент • Статус	• Роль • Этапы	• Номер клиента • Источник	• Номер компании • → / ←	• Ответственный • Добавил	• Аудио • Чек-лист
13:22:43 15.08.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(812)589-71-83 →	+7(812)500-52-05	-	Слушать 00:02 +Чек-лист
14:01:16 24.07.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(921)647-82-82 →	+7(812)500-52-05 Нет ответа	-	+Аудио +Чек-лист
08:40:32 04.07.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(965)080-55-05 →	+7(812)500-52-05	-	Слушать 00:02 +Чек-лист
19:44:10 03.06.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(964)342-80-06 →	+7(812)500-52-05	-	Слушать 00:02 +Чек-лист
11:26:41 23.05.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(965)080-55-05 →	+7(812)500-52-05	-	Слушать 00:21 +Чек-лист
13:23:15 08.05.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(905)205-55-55 →	+7(812)500-52-05 Нет ответа	-	Слушать 00:00 +Чек-лист
14:06:00 07.05.2018	Илья В работе с 07.05.2018	Участник договора Нет работы	→	Илья	Илья Кропова	+Аудио +Чек-лист
13:58:12 07.05.2018	Василий В работе с 07.05.2018	Участник договора Нет работы	→	Илья	Илья Кропова	Слушать 12:51 +Чек-лист
11:43:03 03.05.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(965)080-55-05 →	+7(812)500-52-05 Нет ответа	-	Слушать 00:00 +Чек-лист

- РЕЖИМ
- АТС
- ПОИСК
- КЛИЕНТЫ
- ОБРАЩЕНИЯ
- ЗАДАЧИ
- ЗАЯВКИ / СДЕЛКИ
- СООБЩЕНИЯ
- ИНФО / ФАЙЛЫ
- ИЗБРАННОЕ / РЕКЛАМА
- ВИТРИНА
- СОТРУДНИКИ
- СВОИ ОБЪЕКТЫ
- РУКОВОДСТВО
- ТАРИФЫ
- ОПЛАТА
- НАСТРОЙКИ
- ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ
- ВЫЙТИ

Выберите форму чек-листа

Сбросить

Закрыть

Сохранить

Скачать чек-лист

Скачать

+Обращение

+Клиента

Сброс фильтров

Дата	Клиент Статус	Роль Этапы	Номер клиента Источник	Номер компании Статусный	Аудио Чек-лист
13:22:43 15.08.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(812)589-71-3	Чек-лист ТЕСТ +7(812)500-52-05 Удалена с 26.07.2018 10:30	Слушать 00:02 +Чек-лист
14:01:16 24.07.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(921)647-82-2	+7(812)500-52-05 Нет ответа	+Аудио +Чек-лист
08:40:32 04.07.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(965)080-55-5	+7(812)500-52-05	Слушать 00:02 +Чек-лист
19:44:10 08.06.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(964)342-80-6	+7(812)500-52-05	Слушать 00:02 +Чек-лист
11:26:41 23.05.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(965)080-55-5	+7(812)500-52-05	Слушать 00:21 +Чек-лист
13:23:15 08.05.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(905)205-55-5	+7(812)500-52-05 Нет ответа	Слушать 00:00 +Чек-лист
14:06:00 07.05.2018	Илклк В работе с 07.05.2018	Участник договора Нет работы	→	Кропова	+Аудио +Чек-лист
13:58:12 07.05.2018	василий В работе с 07.05.2018	Участник договора Нет работы	→	Кропова	Слушать 12:51 +Чек-лист
11:43:03 03.05.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(965)080-55-5	+7(812)500-52-05 Нет ответа	Слушать 00:00 +Чек-лист

Выберите чек-лист

- НОВОСТРОЙКИ
- СКРЫТЬ БРОНИ
- КОМНАТ
- СТОИМОСТЬ
- ОТДЕЛКА
- ПЛОЩАДЬ, М²
- ЭТАЖ
- СРОК СДАЧИ
- РАЙОН
- МЕТРО
- ЗАСТРОЙЩИК
- ЖК / УЛИЦА
- КОРПУС
- ID КВАРТИРЫ
- БАНК
- КАРТА
- СПИСОК
- СОХРАНИТЬ ФИЛЬТР
- СПИСОК ФИЛЬТРОВ
- ПОИСК 871 / 86332
- СБРОС

РЕЖИМ

АТС

ПОИСК

КЛИЕНТЫ

ОБРАЩЕНИЯ

ЗАДАЧИ

ЗАЯВКИ / СДЕЛКИ

СООБЩЕНИЯ

ИНФО / ФАЙЛЫ

ИЗБРАННОЕ / РЕКЛАМА

ВИТРИНА

СОТРУДНИКИ

СВОИ ОБЪЕКТЫ

РУКОВОДСТВО

ТАРИФЫ

ОПЛАТА

НАСТРОЙКИ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ВЫЙТИ

Обращения

Чек-лист

Сотрудник:

Выбрать

Заккрыть

Сохранить

0:00

-0:02

Последнее изменение от 07.09.2018 10:40 внес Кропова О. В.

Форма: Чек-лист ТЕСТ

Блок	Пункт	Макс. оценка	Оценка
Приветствие	Менеджер поприветствовал клиента, произнес название Компании	1	Оценка
	Менеджер представился	1	Оценка
	Менеджер уточнил имя клиента	1	Оценка
Сбор Информации	Месторасположение ЖК	1	Оценка
	Количество комнат	1	Оценка
	Срок сдачи	1	Оценка
	Цель покупки: для проживания или для инвестиций	2	Оценка
	Цель инвестиций	1	Оценка
	Для кого приобретается квартира	1	Оценка
	Отделка	1	Оценка
	Способ покупки: ипотека, рассрочка, 100% оплата	1	Оценка
	Ежемесячный платеж	1	Оценка
	Первоначальный взнос	1	Оценка
	ЛПР (Лицо, принимающее решение)	2	Оценка
	Сроки покупки	2	Оценка
Предложение + Презентация	Менеджер презентует ЖК	1	Оценка
	Менеджер презентует ЖК по структуре (Район/ Дом/ Квартира)	2	Оценка

НОВОСТРОЙКИ

СКРЫТЬ БРОНИ

КОМНАТ

СТОИМОСТЬ

ОТДЕЛКА

ПЛОЩАДЬ, М²

ЭТАЖ

СРОК СДАЧИ

РАЙОН

МЕТРО

ЗАСТРОЙЩИК

ЖК / УЛИЦА

КОРПУС

ID КВАРТИРЫ

БАНК

КАРТА

СПИСОК

СОХРАНИТЬ ФИЛЬТР

СПИСОК ФИЛЬТРОВ

ПОИСК 872 / 66296

СБРОС

РЕЖИМ

АТС

ПОИСК

КЛИЕНТЫ

ОБРАЩЕНИЯ

ЗАДАЧИ

ЗАЯВКИ / СДЕЛКИ

СООБЩЕНИЯ

ИНФО / ФАЙЛЫ

ИЗБРАННОЕ / РЕКЛАМА

ВИТРИНА

СОТРУДНИКИ

СВОИ ОБЪЕКТЫ

РУКОВОДСТВО

ТАРИФЫ

ОПЛАТА

НАСТРОЙКИ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ВЫЙТИ

Обращения

Чек-лист

Сотрудник:

Выбрать

Заккрыть

Сохранить

15

▶

15

0:00

-0:02

🔊

Обратная связь		1	1
Менеджер презентует Компанию		2	1
Дальнейшая работа	Менеджер оставляет свой номер телефона (в том числе смс)	1	1
	Менеджер уточняет номер телефона клиента	1	1
	Менеджер приглашает клиента на встречу	1	1
	Менеджер назначает встречу	3	3
	Менеджер приглашает клиента на показ	1	1
	Менеджер назначает показ	1	Оценка
	Менеджер составляет подробный план дальнейших действий (с врнм...	2	Оценка
	Менеджер благодарит клиента за обращение и прощается с ним	1	Оценка
Общее впечатление	Менеджер разговаривает с позиции эксперта	1	Оценка
	Менеджер установил контакт с клиентом	1	Оценка
	Менеджер заинтересован в работе с клиентом	1	Оценка
	Менеджер вежлив, красноречив	1	Оценка
Итого:		43	26

Комментарий:

Менеджер проводит отличный сбор информации, дважды презентует компанию.
Встреча назначена

НОВОСТРОЙКИ

СКРЫТЬ БРОНИ

КОМНАТ

СТОИМОСТЬ

ОТДЕЛКА

ПЛОЩАДЬ, М²

ЭТАЖ

СРОК СДАЧИ

РАЙОН

МЕТРО

ЗАСТРОЙЩИК

ЖК / УЛИЦА

КОРПУС

ID КВАРТИРЫ

БАНК

КАРТА

СПИСОК

СОХРАНИТЬ ФИЛЬТР

СПИСОК ФИЛЬТРОВ

ПОИСК 872 / 66296

СБРОС

РЕЖИМ

АТС

ПОИСК

КЛИЕНТЫ

ОБРАЩЕНИЯ

ЗАДАЧИ

ЗАЯВКИ / СДЕЛКИ

СООБЩЕНИЯ

5 ИНФО / ФАЙЛЫ

ИЗБРАННОЕ / РЕКЛАМА

ВИТРИНА

СОТРУДНИКИ

СВОИ ОБЪЕКТЫ

РУКОВОДСТВО

ТАРИФЫ

ОПЛАТА

НАСТРОЙКИ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ВЫЙТИ

Звонки

Заявки

Рейтинг

Витрина

Скачать чек-листы

Скачать

+Обращение

+Клиента

Сброс фильтров

Дата	Клиент Статус	Роль Этапы	Номер клиента Источник	Номер компании → / ←	Ответственный Добавил	Аудио Чек-лист
13:22:43 15.08.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(812)589-71-83 →	+7(812)500-52-05	-	Слушать 00:02 Баллов: 26 из 43
14:01:16 24.07.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(921)647-82-82 →	+7(812)500-52-05 Нет ответа	-	+Аудио +Чек-лист
08:40:32 04.07.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(965)080-55-05 →	+7(812)500-52-05	-	Слушать 00:02 +Чек-лист
19:44:10 03.06.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(964)342-80-06 →	+7(812)500-52-05	-	Слушать 00:02 +Чек-лист
11:26:41 23.05.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(965)080-55-05 →	+7(812)500-52-05	-	Слушать 00:21 +Чек-лист
13:23:15 08.05.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(905)205-55-55 →	+7(812)500-52-05 Нет ответа	-	Слушать 00:00 +Чек-лист
14:06:00 07.05.2018	Илья В работе с 07.05.2018	Участник договора Нет работы	→	Илья	Илья Кропова	+Аудио +Чек-лист
13:58:12 07.05.2018	Василий В работе с 07.05.2018	Участник договора Нет работы	→	Илья	Илья Кропова	Слушать 12:51 +Чек-лист
11:43:03 03.05.2018	+Клиента Выбрать клиента	-	+7(965)080-55-05 →	+7(812)500-52-05 Нет ответа	-	Слушать 00:00 +Чек-лист
	+Клиента					Слушать 00:00

НОВОСТРОЙКИ

СКРЫТЬ БРОНИ

КОМНАТ

СТОИМОСТЬ

ОТДЕЛКА

ПЛОЩАДЬ, М²

ЭТАЖ

СРОК СДАЧИ

РАЙОН

МЕТРО

ЗАСТРОЙЩИК

ЖК / УЛИЦА

КОРПУС

ID КВАРТИРЫ

БАНК

КАРТА

СПИСОК

СОХРАНИТЬ ФИЛЬТР

СПИСОК ФИЛЬТРОВ

ПОИСК 872 / 66296

СБРОС

ГлавнаяВставкаРазметка страницыФормулыДанныеРецензированиеВид

Вставить

Calibri24A- A+ = = =

ЖКЧ

Перенос текста

Общий

Условное форматирование

Форматировать как таблицу

Стили ячеек

Вставить

Удалить

Формат

Сортировка и фильтр

C1

ОТЧЕТ 01.07.2018 - 31.07.2018

		ОТЧЕТ 01.07.2018 - 31.07.2018							
		Голев К. С.		Ракина И. Е.		Талант А.Ф.			
		Всего звонков: 5		Всего звонков: 10		Всего звонков: 11			
Блок	Пункт								
Приветствие	Менеджер произносит приветствие: Компания "Линкор Недвижимость", меня зовут...								
	Здравствуйте!	5	100%	10	100%	11	100%		
	Менеджер уточняет имя клиента	5	100%	10	100%	11	100%		
	Какой ЖК, желаемая площадь, количество комнат	5	100%	10	100%	11	100%		
Сбор информации	Срок сдачи дома	5	100%	10	100%	11	100%		
	Финансовая ситуация: 100%, ипотека, рассрочка.	5	100%	10	100%	11	100%		
	Первый взнос	5	100%	6	60%	10	91%		
	Ежемесячный платеж	3	60%	5	50%	8	73%		
	Для кого приобретается квартира	5	100%	9	90%	11	100%		
	ЛПР (лицо, принимающее решение)	5	100%	5	50%	5	45%		
	Предполагаемые сроки покупки	3	60%	4	40%	4	36%		
	Цель покупки: проживание или инвестиции	5	100%	8	80%	11	100%		
	Цель инвестиций: сдача или перепродажа	1	20%	2	20%	0	0%		
	Менеджер выясняет МПП (Место Постоянного Проживания Клиента)	1	20%	1	10%	3	27%		
	Менеджер уточняет когда клиент планирует приезд в СПб	0	0%	1	10%	1	9%		
	Менеджер презентует ЖК, рассказывает о его преимуществах	2	40%	10	100%	5	45%		
	Правильная структура презентации Район/Дом/Квартира	1	20%	10	100%	3	27%		
	Менеджер презентует ЖК с позиции выгоды клиента	0	0%	9	90%	3	27%		
	Обратная Связь	2	40%	4	40%	2	18%		
	Возражения	0	0%	0	0%	1	9%		
Презентация и Предложение	Менеджер предлагает 2 и более ЖК	1	20%	5	50%	7	64%		
	Менеджер презентует Компанию (Без комиссии, 25 застройщиков, 5 лет на рынке)	3	60%	7	70%	6	55%		
	Менеджер составляет план дальнейшей совместной работы	4	80%	9	90%	11	100%		
	Менеджер обозначает временные рамки следующего контакта с клиентом	0	0%	3	30%	5	45%		
	Менеджер взял (уточнил) номер телефона клиента	5	100%	10	100%	11	100%		
	Менеджер оставил свой номер телефона (в том числе смс)	5	100%	10	100%	11	100%		
	Менеджер приглашает на встречу	5	100%	9	90%	10	91%		
	Менеджер назначил встречу	0	0%	4	40%	3	27%		
	Менеджер приглашает на показ	0	0%	0	0%	2	18%		
	Менеджер назначает показ	0	0%	1	10%	1	9%		

ГлавнаяВставкаРазметка страницыФормулыДанныеРецензированиеВид

Вставить

ЖККЧ

Calibri11

А-А+

=

Перенос текста

Общий

Условное форматирование

Форматировать как таблицу

Стили ячеек

Вставить

Удалить

Формат

Сортировка и фильтр

ЖККЧ

А

Объединить и поместить в центре

%000

0.000.00

	A	B	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
			1.07.2018	13:24:31 15.07.2018	11:47:36 16.07.2018	11:46:42 19.07.2018	17:43:48 19.07.2018	18:45:56 20.07.2018	15:35:38 23.07.2018	16:19:28 24.07.2018			
1				Надежда	Андрей	Харламов Валерий	Сергей	Ирина	Ольга	Борисов Владимир			
2	Блок	Пункт	ть аудио	Прослушать аудио	Прослушать аудио	Прослушать аудио	Прослушать аудио	Прослушать аудио	Прослушать аудио	Прослушать аудио	Всего звонков:	14	
13	Сбор информации	Цель покупки: проживание или инвестиции	1	1			1	1	1	1	11	79%	
14		Цель инвестиций: сдача или перепродажа								1	2	14%	
15		Менеджер выясняет МПП (Место Постоянного Проживания Клиента)					1				5	36%	
16		Менеджер уточняет когда клиент планирует приезд в СПб									2	14%	
17	Презентация и Предложение	Менеджер презентует ЖК, рассказывает о его преимуществах	1	1	1				1	1	8	57%	
18		Правильная структура презентации Район/Дом/Квартира		1	1						3	21%	
19		Менеджер презентует ЖК с позиции выгоды клиента									1	7%	
20		Обратная Связь			1		1				3	21%	
21	Дальнейшая работа с клиентом	Возражения									0	0%	
22		Менеджер предлагает 2 и более ЖК	1	1	1	1	1	1	1	1	12	86%	
23		Менеджер презентует Компанию (Без комиссии, 25 застройщиков, 5 лет на рынке)	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100%	
24		Менеджер составляет план дальнейшей совместной работы	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100%	
25	Блок Аналитика	Менеджер обозначает временные рамки следующего контакта с клиентом	1		1	1	1		1	1	9	64%	
26		Менеджер взял (уточнил) номер телефона клиента	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100%	
27		Менеджер оставил свой номер телефона (в том числе смс)	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100%	
28		Менеджер приглашает на встречу	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100%	
29		Менеджер назначил встречу						1			4	29%	
30		Менеджер приглашает на показ	1								3	21%	
31		Менеджер назначает показ									0	0%	
32		Менеджер разговаривает с позиции эксперта	1	1	1	1		1		1	10	71%	
33		Интонация, красноречие, правильность речи менеджера	1	1	1	1		1	1	1	13	93%	
34		Менеджер заинтересован в работе с клиентом	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100%	
35		Менеджер устанавливает контакт с клиентом	1	1			1	1	1	1	9	64%	
36		Итого:	22	23	21	17	21	21	21	23	21,4		
		или 2-квартира. делает бор	Запрос клиента: 2-комнатная или 1-комнатная квартира.	Менеджер рассказывает про режим одного окна, уточнил, что компания платит	Запрос клиента: евро-комнатная или 3-комнатная квартира.	Менеджер уточняет срок покупки для							

Горев К. С. Ражина И. Е. Талант А. Ф. Общий **Рейтинг** +



«Не сомневайтесь: пока кот не караулит, мыши пляшут по развлекательным сайтам, социальным сетям и т.п., а тем временем никто не отвечает на звонки ваших партнеров, клиентов отшивают, а недописанные документы покрываются пылью.»

ДЭН КЕННЕДИ «ЖЕСТКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

ОБЩИЕ СОВЕТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРОВ С ПЕРВЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ПО ТЕЛЕФОНУ.



- ✓ 5-7 звонков на менеджера в день.
- ✓ Продолжительность разговора 10 минут.
- ✓ Система категорирования клиентов с регламентированным планом работы.
- ✓ Записывать все разговоры менеджеров с клиентами.
- ✓ Индивидуальный разбор звонков с каждым менеджером 1-2 раза в месяц. Обратная связь.

КАК ПРАВИЛЬНО ОРГАНИЗОВАТЬ КОНТРОЛЬ И ОБУЧЕНИЕ МЕНЕДЖЕРОВ

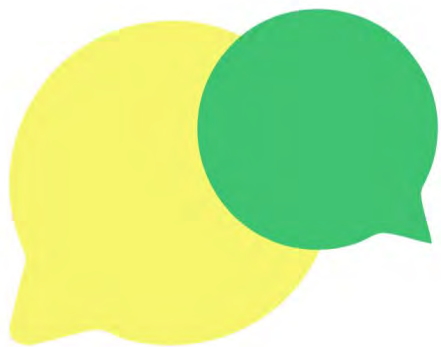
- ✓ Самостоятельно. С помощью корпоративного тренера, РОПа, отдела персонала.
- ✓ С помощью приглашенных специалистов.
- ✓ Разработка МАТЕРИАЛЬНОЙ системы мотивации:
- ✓ ПРЕМИРОВАНИЕ/ ДЕПРЕМИРОВАНИЕ
- ✓ Разработка НЕМАТЕРИАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ: НАСТАВНИЧЕСТВО, ПОЛОЖИТЕЛЬНАЯ ОС, КУБКИ, ГРАМОТЫ.





Чтобы быть уверенными, что у вас все устроено правильно, доверьте эту работу нам.

- ✓ Мы имеем огромный узкоспециализированный опыт в сфере первичной недвижимости.
- ✓ Работаем по всей стране.
- ✓ Осуществляем аудит работы с ПО.
- ✓ Составляем регламенты и системы мотивации.
- ✓ Дистанционно прослушиваем, оцениваем разговоры менеджеров, освобождая у Руководителя отдела до 10 часов в неделю для более важных текущих дел.
- ✓ Пишем индивидуально все рабочие материалы, опираясь на предварительное прослушивание.
- ✓ Проводим очные и дистанционные тренинги, мастер-классы, семинары параллельно с прослушиванием, опираясь только на ваши звонки.



ELO
consulting

www.elo-expert.ru

Кропова Ольга
генеральный директор ELO

8 (965) 080 55 05

Kropova@elo-expert.ru