

CRM:

**ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ
РИЭЛТОРСКИМ БИЗНЕСОМ**

ДАВАЙТЕ ЗНАКОМИТЬСЯ!

АННА МОРОЗОВА

Опыт работы в недвижимости с 2005 г.

- риэлторский бизнес
- девелопмент

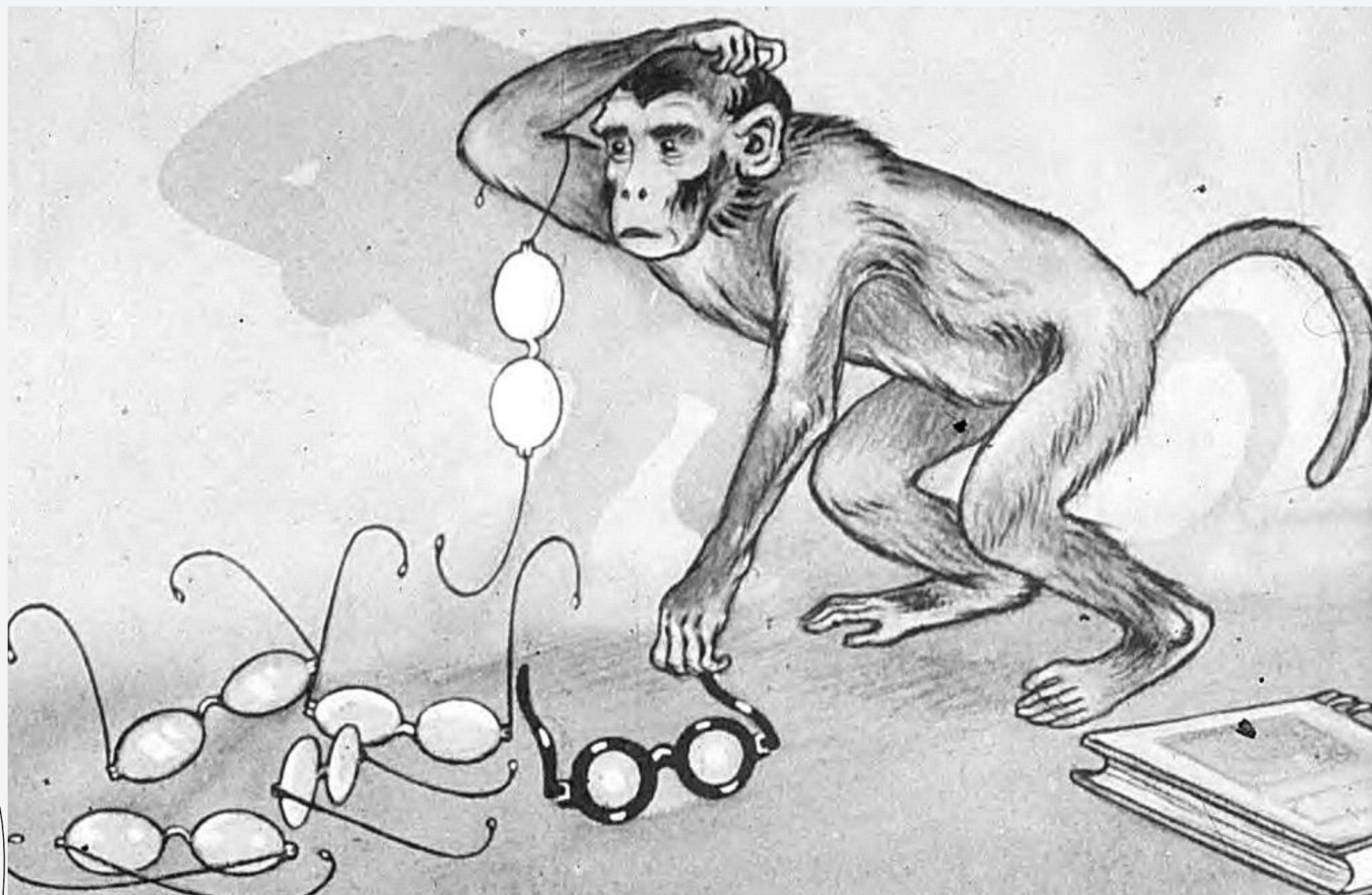
Консультант-практик по созданию и управлению отделами продаж и маркетингом в недвижимости.

Автор книги "Девелопер. Отдел продаж под ключ"

Управляющий партнер компании B-GO



ЗАЧЕМ НУЖНА CRM



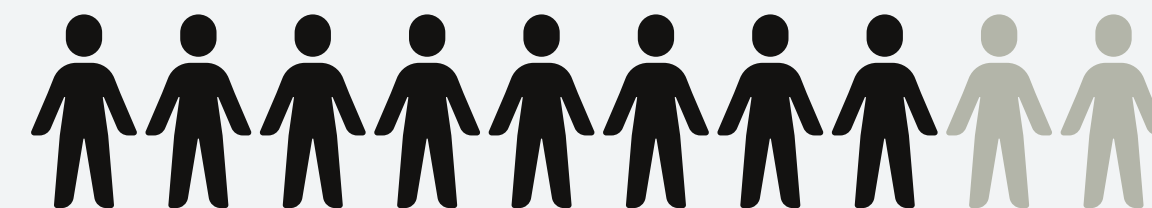
ЗАЧЕМ НУЖНА CRM?

Customer relationship management – система управления взаимоотношениями с клиентами

Необходима при переходе от интуитивного управления бизнесом к управлению с помощью регулярного менеджмента.

Является инструментом и критерием системного бизнеса.

Помогает “войти” в операционку, чтобы потом “выйти” из нее



КОМУ ПОДОЙДЕТ?

- Риэлторская компания 10+ человек
- Есть амбиции и готовность к внедрению системы регулярного менеджмента
- Есть планы по масштабированию или увеличению выручки и прибыли
- Есть более 3х видов услуг



КАК CRM ВЛИЯЕТ НА ПРОДАЖИ В РИЭЛТОРСКОМ БИЗНЕСЕ?

Собственнику

1. Повышение управляемости
2. Повышение продаж
3. Привлекательность работодателя
4. Конкурентоспособность

Руководителю

1. Ускорение адаптации
2. Увеличение автоматизации
3. Сокращение сроков сделок
4. Переход на язык цифр

Агенту

1. Записная книжка
2. Календарь
3. История работы
4. Подсказки
5. Рост доходов

КАКИЕ СУЩНОСТИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ У CRM ДЛЯ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ?



БАЗА ДАННЫХ (РЕЕСТРЫ):

- Клиенты
- Договоры
- Агенты
- Сделки



ПРОЦЕССЫ:

- Стандартизация операций
- Автоматизация



КОНТРОЛЬ:

- KPI
- Задачи



ХРАНИЛИЩЕ:

- Документов
- Регламентов
- Учебных материалов
- Инструкций



БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ:

- работа с продавцом недвижимости
- работа с покупателем
- оформление ипотеки
- юридическая подготовка сделки



СЛОЖНОСТИ ВЫБОРА И ВНЕДРЕНИЯ

Найти общий язык
с IT-шниками

Ожидания не равно
реальность

Заказчику трудно
описать свои бизнес-
процессы - это работа
бизнес-аналитика

Те процессы, которые
сейчас работают не
самые эффективные

Заказчик не знает
возможностей
автоматизации и не
хочет разбираться

У внедрения нет конца

Плохое обучение

Подвисают сроки

IT-шники не
разбираются в нюансах
риэлторского бизнеса

Не пользуются

Заказчик считает что
внедрение -
ответственность
подрядчика

Нет операционного
менеджмента

КАК БЫСТРО ВНЕДРИТЬ CRM СИСТЕМУ

01

БРИФ

Запрашиваем данные о компании, сотрудниках, объектах, правах доступа, сервисах для интеграции.
1 день

02

НАСТРОЙКА

Персонализируем систему, настраиваем интеграцию.
От 2 до 5 дней

03

ОБУЧЕНИЕ

Проводим групповое и персональное обучение для всех категорий пользователей, контролируем выработку навыка.
От 3 до 5 недель

04

ПОДДЕРЖКА

Сопровождаем с помощью технологии трекинга и регулярной обратной связи по использованию.
Ежедневно в течении 4х недель

РАБОТА С САБОТАЖЕМ

1

СОБСТВЕННИК ТВЕРДО РЕШИЛ ВНЕДРИТЬ

2

СОБСТВЕННИК ДОЛЖЕН САМ НАЧАТЬ
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ

3

ОПЛАТА КОМИССИИ ПОСЛЕ ЗАПОЛНЕНИЯ
CRM

4

ЕЖЕДНЕВНЫЙ КОНТРОЛЬ
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ: КАРТОЧКИ БЕЗ
НАЗНАЧЕННЫХ СРОКОВ И ЗАДАЧ, И
ПРОСРОЧЕННЫЕ ДЕЛА

5

ОБУЧЕНИЕ И АТТЕСТАЦИЯ

6

ХОРОШАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА/
ВНУТРЕННИЙ СОТРУДНИК КОТОРЫЙ
ХОРОШО ОБУЧЕН НЮАНСАМ/МАНУАЛЫ/
ВИДЕО-МАТЕРИАЛЫ

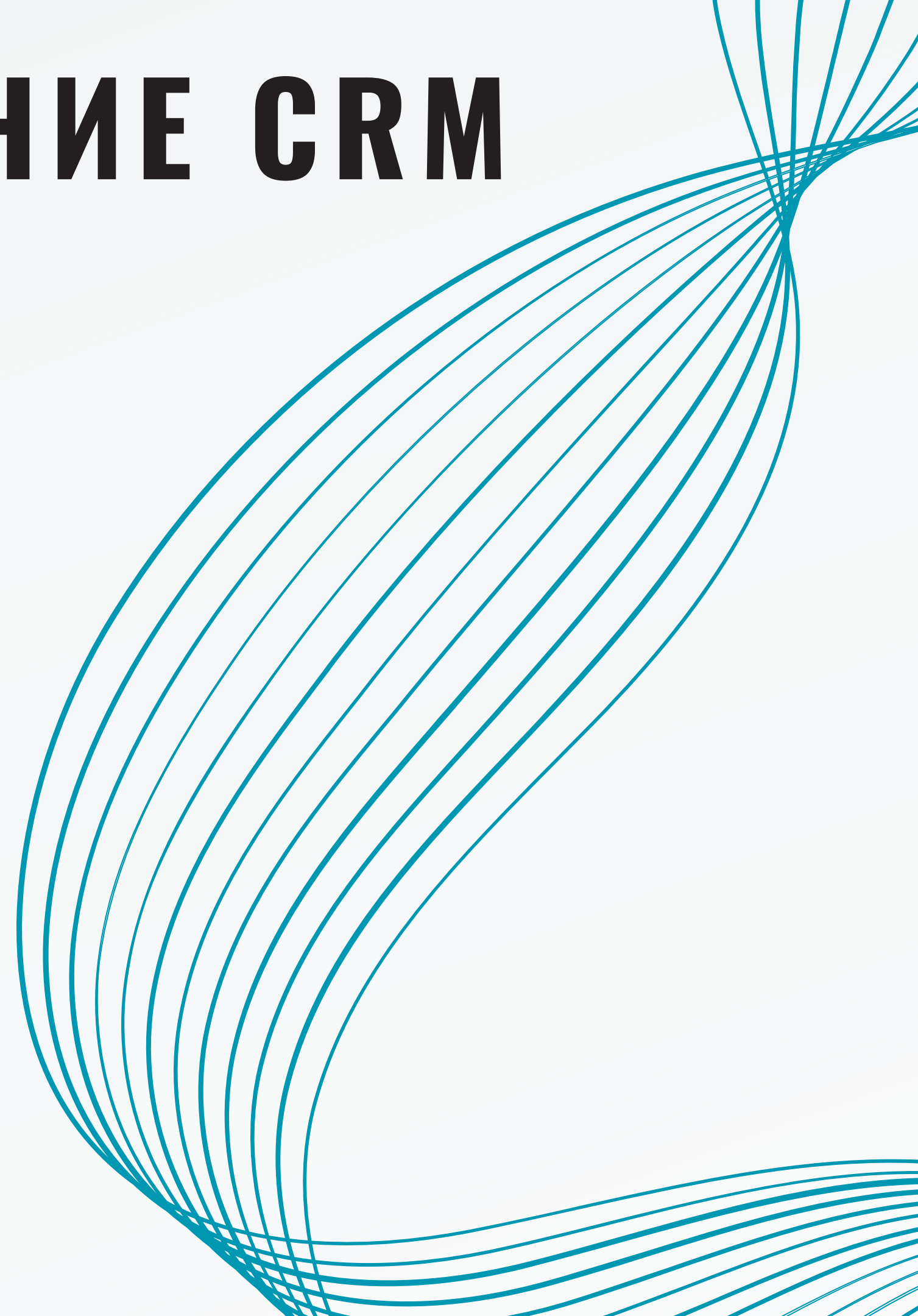
7

ПООЩРЕНИЕ ЗА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

8

2 МЕСЯЦА

ЧЕК-ЛИСТ “ВНЕДРЕНИЕ CRM СИСТЕМЫ”



ОБСУДИМ?



Анна Морозова

