

Практика внедрения базы покупателей: crm, call-центр, интеграция с мессенджерами

Радионов Владимир

Директор по развитию ГК «БЕСТ-Недвижимость»

Для чего мы начали менять модель работы?



Для чего мы начали менять модель работы?

- Объектов много, и сделок должно быть больше
- Какие объекты нужно рекламировать?
- Были звонки по объектам? Самый удобный ответ агента – НЕТ
- У кого больше всех звонков от покупателей? У кого вообще хорошие объекты в рекламе, а у кого пустышки с завышенной ценой?
- Назначать больше просмотров/авансов
- Расширить воронку на этапах Звонок по объекту/Показ/Аванс

Агент по вторичке продает товар или услугу?



Это то, что часто любят противопоставлять

Вторичка – продажа услуги

Новостройка – продажа товара

Ключевые элементы создания базы покупателей

CALL-центр

Систематизация,
интеграции с
мессенджерами

[Модель работы агента](#)

Покупатели принадлежат
компании!

Карточка звонка

Имя

Тип звонка

Входящий принятый



Страна *

Россия +7



Телефон *

Агент/Прямой

Прямой продавец



Источник

Комментарий

Организация *

Поиск по параметрам

Создать объект

Создать заявку

Создать подбор

Искать по

Искать по объектам



Позвонил собственник этого объекта

Тип недвижимости

Цена от

до

Заявка

Введите строку поиска заявки



Отмена

Сохранить

Аутсорс call-центр

Запуск всего входящего трафика покупателей в КЦ

Какие были опасения:

- Снижение количества звонков по объектам
- Потери покупателей
- Оперативность контакта с покупателем

Какие были опасения?

- ~~- Потеря покупателей~~
- ~~- Меньше просмотров~~
- ~~- Меньше авансов~~

Количество просмотров: **+10-20%**

Конверсия в просмотр в первую неделю: **более 50%**

Количество авансов: **+10-20%**

Возможность подбора покупателя по параметрам

По операторам **По риэлторам**

до до

1-к. 2-к. 3-к. 4-к. м-комн. доля студия от до от до не последний

от до от до

балкон/лоджия

до

<input type="checkbox"/>	↑ Клиенты	👤 Работает со звонком	☰ Подробности	📞 Тип звонка	📅 Начало	+ Действия
<input type="checkbox"/>		Operator001	AVITO Квартира, Продать, Онежская улица, 47 - 7 000 000	Входящий создан вручную		
<input type="checkbox"/>		Operator007	AVITO Квартира, Продать, Палехская улица, 5 - 6 800 000	Входящий создан вручную		
<input type="checkbox"/>		Operator006	AVITO Квартира, Продать, Рабочая улица, 2 - 5 200 000	Входящий создан вручную		
<input type="checkbox"/>	+7	Operator007	AVITO Квартира, Продать, Палехская улица, 5 - 6 800 000	Входящий создан вручную		

С какими сложностями столкнулись:

- Высокая завязка проекта на IT (телефония, сrm, мессенджеры)
- Изменение модели работы агентов

Модель работы агента

Что база покупателей дает агенту

- Нулевая потеря покупателей, подготовка к звонку;
- Инструмент для работы с собственниками;
- Тысячи лидов в доступе (с системой закрытия доступа)
- Статистику звонков по объекту;
- Уведомление контрагентов и потенциальных покупателей об изменении параметров продажи;
- Подбор покупателя по всей базе АН на свой объект;
- Инструмент назначений первой встречи покупателю и продавцу;
- Нет холодных прозвонов;
- Уникальный ресурс для работы по продаже новостроек (более 95% уника)

Что база покупателей дает собственнику/директору агентства

- Практически бесплатные лиды на покупку
- Статистика по входящим обращениям покупателей
- Инструмент привлечения новых сотрудников (вы даете больше, чем другие)
- Статистику по эффективности работы агентов и отделов
- Воронку продаж в блоке «Звонок по объекту/показ/аванс/сделка» (выявление слабых мест)
- Базу для маркетинговых проектов

Что база покупателей дает руководителю отдела агентства

- Статистику по обращениям в отделе
- Эффективность работы агентов (воронка звонков/показ/аванс/сделка)
- Возможность эффективной передачи клиента другому агенту
- Сохранение покупателей при уходе агента из компании
- Возможность проводить контроль качества
- Оперативно реагировать на запрос покупателя, если агент его не отработал

Кодовое слово

Интеллектуальная франшиза

Радионов Владимир
Директор по развитию
ГК «БЕСТ-Недвижимость»

rvv@best-realty.ru

8-917-542-09-25