

НЕ ВСЁ ТО ЗОЛОТО, ЧТО БИТКОИН
отсеиваем ненужные технологии



ГУРЕЕВА Дарья
директор компании SugaRe CRM

**Рассмотрим на реальных примерах
взаимодействия с агентами самые
распространенные модели поведения**

#1. Технологичное агентство



Отличительные особенности:

- Бизнес-процессы выстроены с учетом CRM
- Четкое ведение клиента по заготовленной схеме
- Работа с мессенджерами
- Отсутствие возможности отклониться от плана работы



Результат:

Качественное предложение для клиента

#2. Отработанный скрипт



Отличительные особенности:

- Собственный контакт-центр
- Закрепленный за клиентом агент
- Автоматические уведомления
- Скрипты «на все случаи жизни»



Результат:

Максимально быстрое реагирование на любое действие клиента

#3. Проверено временем



Отличительные особенности:

- Работа с учетом особенностей агентства
- Отработанные годами схемы взаимодействия с клиентами
- Перебор объектов «по одному»
- Живое непринужденное общение



Результат:

По-настоящему индивидуальный подход к каждому клиенту

Плюсы и минусы каждого способа работы

#1

- ✓ Налаженный процесс работы
- ✓ Отсутствие лишних движений
- ✓ Быстрый подбор по параметрам
- × Отсутствие маневренности при выборе
- × Навязчивая работа с клиентом
- × Чрезмерное использование технологий в работе

#2

- ✓ Четкое распределение обязанностей сотрудников
- ✓ Работа по скриптам
- ✓ Автоматические напоминания
- × Большой поток информации для клиента
- × Навязчивая работа с клиентом
- × Невозможность отступить от плана работы

#3

- ✓ Индивидуальный подход
- ✓ Ручной подбор по «некомпьютерным» запросам
- ✓ Постоянная обратная связь с клиентом
- × Длительный ручной подбор
- × Большая вероятность ошибки ввиду человеческого фактора
- × Отсутствие единой базы данных

Выводы из собственного опыта

Правильный агент

- Следует плану работы
- Использует скрипты
- Использует все предоставленные технологии
- Поддерживает постоянную связь с клиентом
- Предлагает все возможные варианты
- Не отдает клиента

Идеальный агент

- Использует индивидуальный подход
- Пользуется технологиями в меру и исходя из возможностей клиента
- Учитывает пожелания клиента относительно общения
- Подбирает наиболее «близкие» для клиента варианты
- При отсутствии подходящего варианта передает клиента коллегам

SugaRe CRM НЕДВИЖИМОСТЬ

работа в любом месте в любое время с любого устройства



App
Store



Google
Play



КОНТАКТЫ

Дарья ГУРЕЕВА

директор компании SugaRe – CRM для агентств недвижимости и застройщиков



+7 (965) 133 50 30



ceo@sugare.ru



www.sugare.ru

