

**CENTURY 21**<sup>SM</sup>

CENTURY 21

# СИСТЕМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ПОКУПАТЕЛЯМИ

**Юрий Шаранов,**  
директор по сопровождению CENTURY 21 Россия

## ПРОБЛЕМАТИКА

- отсутствие регулярной и системной работы агентов с прямыми покупателями;
- потеря доли потенциальных сделок.

## ЗАДАЧА

### Задача

### Результат

отладить и систематизировать алгоритм работы с покупателем

получение конверсии 20-30%

объяснить покупателю ценность работы агента

новый клиент

## УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА:

- подключение IP-телефонии: 100% входящий звонков должны попадать в CRM-систему;
- проведение телефонного разговора;
- квалификация каждого входящего звонка по определенному скрипту с целью выявления потребностей клиента;
- завершение звонка: смс-сообщение с контактами агента + ссылка на лендинг агентства недвижимости (АН).

## ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ПОКАЗА:

- составление индивидуального предложения, основанного на потребностях клиента;
- назначение первой встречи и организация показа (не более 3-х объектов);
- проведение показа, презентация услуг АН;
- в завершение встречи: визитка агента + информационная брошюра о преимуществах работы с АН;
- обратная связь: коммерческое предложение.

## ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ВСТРЕЧИ:

- при положительном результате – заключение договора;
- в случае отказа – включение клиента в базу покупателей CRM-системы;
- регулярный обзвон по базе, актуализация данных.

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**