

Формирование позитивной репутации профессии «риэлтор» через клиентоориентированность

Посмотрим на клиентов и отношения с ними как на **ресурс**, который позволяет зарабатывать. Вы учитываете интересы клиентов, а клиенты, в свою очередь, покупают у вас больше, чаще и дольше, да еще и рекомендуют другим.

8-12
АПРЕЛЯ



Что такое клиентоориентированность?

Взгляды разных исследователей:

- Клиентоориентированность — это инструмент, который позволяет вам получать лояльных клиентов и их отношение. Пользование этим инструментом требует некоторых инвестиций.
- Клиентоориентированность отражает даже не место интересов клиента, а выбор предпринимателя между сиюминутным и долгосрочным.
- В первую очередь, это характеристика самого **бизнеса**. Она отражает *место интересов клиента в системе приоритетов* руководства и собственников.

Что ожидает собственник от риэлтора?

1. Продажа по максимально высокой цене.
2. Продажа с минимальными хлопотами для себя.
3. Гарантия безопасности сделки.
4. Продажа в оптимальные сроки.
5. На всех этапах продажи максимальное соблюдение его интересов.

Что ожидает покупатель от риэлтора?

1. Покупка по максимально выгодной цене.
2. Покупка с минимальными хлопотами для себя.
3. Гарантия безопасности сделки.
4. Покупка в оптимальные сроки.
5. На всех этапах продажи максимальное соблюдение его интересов.

Что такое клиентоориентированность?

Мариотт (владелец преуспевающей сети гостиниц) сказал: «Мы, в сервис индустрии, не можем сделать клиентов счастливыми с несчастливыми сотрудниками».

Его философия гласит: «Позаботься о своих сотрудниках – и они позаботятся о твоих клиентах, которые в свою очередь позаботятся о вашей прибыли».



Почему компании должны быть заинтересованы в удовлетворенности своих сотрудников?

- Удовлетворенность персонала оказывает влияние на качество предлагаемых услуг.
- Удовлетворенный персонал лоялен к компании и вносит большой вклад в ее развитие.
- Удовлетворенный сотрудник вряд ли уволится.



Почему компании должны быть заинтересованы в удовлетворенности своих сотрудников?

- Удовлетворенность персонала оказывает влияние на качество предлагаемых услуг.
- Удовлетворенный персонал лоялен к компании и вносит большой вклад в ее развитие.
- Удовлетворенный сотрудник вряд ли уволится.



Благодарим за внимание



**Григорьев
Александр Александрович**

8(3532)25-69-35;

8-903-395-69-35

@grigorievi.alexandr.elvira

E-mail: tkktandem@mail.ru

**ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI