



# Учебный Центр



## Агентства Недвижимости «На Петровке»

*Вадим Орехов*  
*Руководитель Учебного Центра*







## Сегодня Вы узнаете:



- ☺ Программа Учебного Центра
- ☺ Расписание базового курса «Продажи в недвижимости»
- ☺ Регламенты
- ☺ Система домашних заданий
- ☺ Система плановых заданий
- ☺ Система отчетности стажера
- ☺ Наши контакты

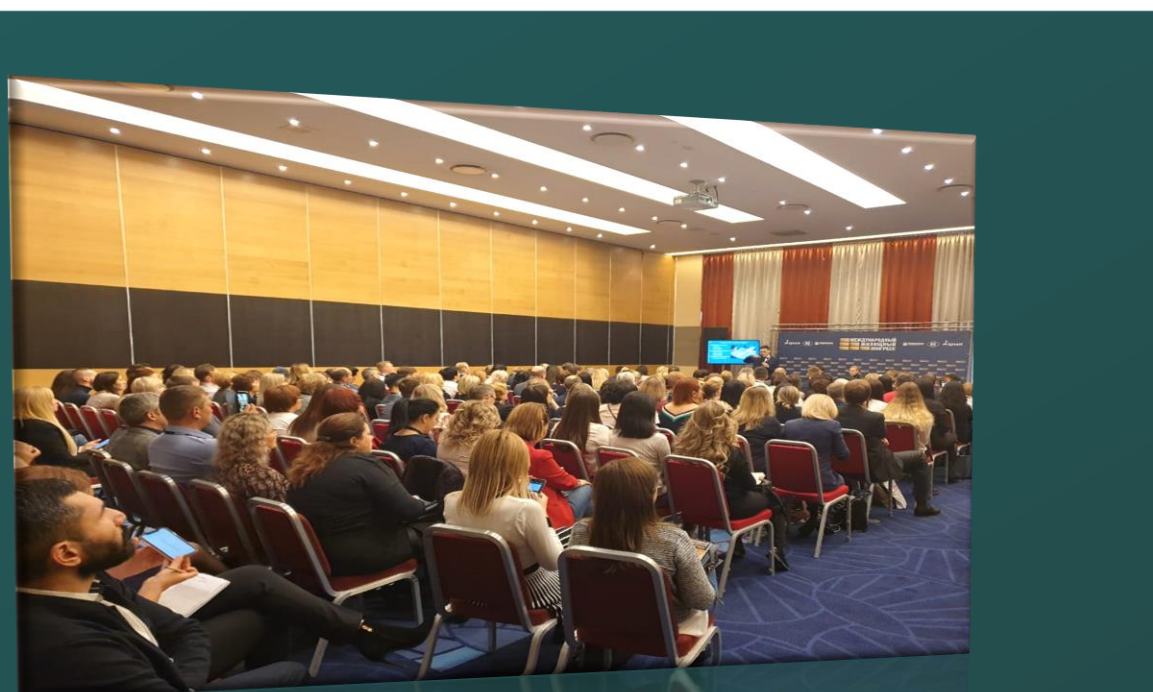




# Виды и форматы обучения в Учебном Центре:



- Утренние тренировки и ролевые игры
- Лекционная часть по продажам
- Лекционная часть по технологиям сделок
- Обучение и практика по звонкам (холодные звонки, работа по рекомендациям, повторные касания)
- Практикумы и разборы по темам
- Групповые и индивидуальные сессии и планерки
- Игры
- Мастер-классы
- Мозговые штурмы







## Кто проводит обучение?

- ✓ Команда Учебного Центра
- ✓ Руководители
- ✓ Наставники
- ✓ Успешные агенты
- ✓ Сотрудники связанных сервисов





## Программа обучения (4 недели) подразумевает:

- ✓ Посещение и активное участие 4-х недель ежедневно.
- ✓ Первые 2 недели - ежедневные домашние задания, с 3й недели минимум д/з.
- ✓ Начиная со 2-й недели:
  - Выполнение ежедневной отчетности
  - Выполнение недельного планового задания





## Содержание программы первой недели:

- Знакомство с компанией
- Корпоративный регламент и правила УЦ, организационные моменты
- Дорожная карта сделки
- Тенденции рынка недвижимости
- Коммуникативная компетентность
- Риэлторская услуга
- Методы поиска клиентов
  - ✓ Сценарии диалогов и ответы на возражения
  - ✓ 1-я продающая встреча на квартире с собственником
- Введение в бизнес-планирование

### Результаты:

- ✓ Формирование основных и первичных знаний и умений в новой профессии, поиск клиентов, назначение встреч.
- ✓ Формирование первичных умений по поиску клиентов (холодным звонкам)



# Содержание программы второй недели:

*(обучение и практика «в полях»)*

- Ежедневные тренировки и ролевые игры
- Закрытая сессия
- Планирование и отчетность
- Ежедневный поиск клиентов, звонки+встречи (презентация, просмотр)
- Сервисы и услуги для агентов АН «На Петровке»
- Сравнительный анализ рынка
- CRM-система Квартус
- WINNER7
- Маркетинговый план продажи квартиры
- Правоустанавливающие документы
- Технология прямой сделки и альтернативной сделки
- Ипотека
- Зачет (Экватор)

## Результаты:

- ✓ Добавление 5 ОН в витрину
- ✓ Составление выборки и подготовленный САР по 2м объектам в витрине
- ✓ Презентация 2 САР собственникам квартир



## Содержание программы третьей недели:

- Ежедневные тренировки и ролевые игры
- Планирование и отчетность
- Ежедневный поиск клиентов, звонки+ встречи (презентация, просмотр)
- Работа с покупателем
- Комиссионное вознаграждение
- Знакомство с отделом новостроек
- Повторение тем:
  - ✓ Коммуникативная компетентность,
  - ✓ 1я продающая встреча, ДАУ
- Мастер-классы
- Практикумы по темам
- Разборы и игры
- Индивидуальные консультации и разборы

### Результаты:

- ✓ 10 ОН в витрине
- ✓ Подписанный 1 договор
- ✓ Фиксация 2х покупателей по новостройкам
- ✓ Презентация 2х САР собственникам





## Содержание программы четвертой недели:

- Ежедневные тренировки и ролевые игры
- Планирование и отчетность
- Ежедневный поиск клиентов, звонки+встречи (презентация, просмотр)
- Работа с покупателем
- Повторение темы и практикума по САР
- Мастер-классы
- Разборы и игры
- Индивидуальные консультации и разборы
- Зачёт и разбор зачета
- Вручение сертификатов стажёрам, окончившим курс обучения «Продажи в недвижимости» и успешно сдавших зачёт

### Результаты:

- ✓ 15 объектов в витрине
- ✓ Подписанный + 2 договор
- ✓ Фиксация +2х покупателей по новостройкам
- ✓ Презентация 2х САР собственникам

# Система домашних заданий



## Какие задачи решает система домашних заданий

- ✓ Дисциплина и контроль
- ✓ Обратная связь по усвоению материала
- ✓ Идентификация «более годных»
- ✓ Безопасная санация стажеров
- ✓ Эффективность адаптации стажёров





## Темы домашних заданий

- ✓ Скрипты
- ✓ Риэлторская услуга
- ✓ Цель и задачи 1й продающей встречи с собственником
- ✓ Работа на территории (2 задания + защита реферата)
- ✓ Маркетинговый план продажи
- ✓ Дорожная карта сделки (+ тренинг в течение 3х недель)
- ✓ Записи встреч на диктофон
- ✓ Сравнительный анализ рынка (теория + практика)
- ✓ Правоустанавливающие документы

# Образцы домашних заданий

## Домашнее задание №4

**Срок сдачи:** пятница 1-ой недели обучения в 09:30

**Формат сдачи:** письменно в Учебный Центр

**Объем:** не более 2 страниц текста формата А4

- **Тема:** «30 минутная маркетинговая презентация»

*Посмотрите тему в Ваших конспектах и ответьте на следующие вопросы:*

1. Какая цель 1-ой продающей встречи с продавцом на квартире?
2. Какие этапы 1-ой продающей встречи на квартире?
3. Вкратце опишите, что необходимо сделать агенту на каждом этапе?
4. О чем имеет смысл говорить во время первого осмотра квартиры? О чем говорить не рекомендуется?
5. Можно ли обсуждать вопрос комиссионного вознаграждения на 1-ой первой продающей встрече?
6. Стоит ли подписывать договор на 1-ой встрече? Почему Вы так считаете?
7. Что должен сделать агент по завершению 1-ой продающей встречи на квартире с демонстрацией агентской услуги?
10. Почему важна рекламная оферта (заявка на рекламу квартиры и добавление объекта недвижимости в витрину агента)? Перечислите 5 причин.
11. Почему необходимо и достаточно 30-40 минут на 1-ой встрече с собственником на квартире?
12. Прочитайте 7-10 раз сценарий «30-минутная маркетинговая презентация», предоставленный Учебным Центром. Затем проговорите вслух весь сценарий «30-минутная маркетинговая презентация» 7-10 раз для закрепления.

*Успехов в выполнении задания!  
Мы с Вами, мы рядом,  
Учебный Центр «На Петровке»*

## Домашнее задание №6

**Крайний срок сдачи:** пятница 2-ой недели обучения в 09:30

**Формат сдачи:** Запись диктофона

- **Тема:** «Запись встреч на квартире на диктофон»

*Посмотрите тему в Ваших конспектах и ответьте на следующие вопросы:*

1. Запишите свои 2 встречи на этой неделе на диктофон.
2. Интервал между записями встреч - сутки.  
Например: понедельник - среда или вторник - четверг.
3. Инструкция по записи:
  - а) Перед встречей с собственником переведите телефон в режим «Самолет».
  - б) Включите запись в программе «Диктофон» на своем смартфоне или самом диктофоне.
  - в) Положите смартфон на стол рядом с продавцом или держите в руках, подложив под свой ежедневник.
4. Созданные записи отправьте Наставнику Учебного Центра (Татьяне Федосеевой) в личные сообщения Telegram с заметкой:
  - ✓ Своё Имя
  - ✓ Своя фамилия
  - ✓ Дата встречи
  - ✓ Адрес объекта

*Успехов в выполнении задания!  
Мы с Вами, мы рядом,  
Учебный Центр «На Петровке»*



## Что даёт система домашних заданий?

- ✓ Возможность отследить динамику
- ✓ Отметить темпы в усвоении информации участниками
- ✓ Сравнить уровень компетенций участников "до" и "после"
- ✓ Формирование привычки «делать»
- ✓ Вера в риэлторскую услугу, вера в скрипты и техники продаж
- ✓ Полевое обучение, как часть домашних заданий
- ✓ Безопасный отсев «негодных»



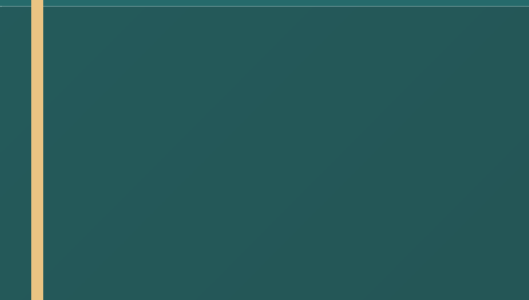


## Что было, когда не было системы домашних заданий?

- ✓ Стажёр имел выбор непродуктивных действий
- ✓ Трудности в дисциплине ежедневных действий по поиску клиентов
- ✓ Трудность осознания необходимости и важности процессов
- ✓ Эффект неожиданности и неготовности трудиться
- ✓ Трудности восприятия стажером планового задания на неделю
- ✓ Отсутствие логической базы в санации стажеров



# Плановые задания





## Из чего состоит плановое задание?

- ✓ Стандартная воронка продаж
- ✓ Чуть выше комфортности стажера (принцип Кунг-фу)





# Образец планового задания

## Плановое задание для стажера 2 недели обучения:

### 0. Тренируйте и заучивайте сценарии диалогов

1. Совершайте не менее **15 звонков** на занятии «Звонки. Поиск клиентов. Назначение встреч» по методам: Сфера Влияния (имейте список каждый день), используя сценарии диалогов и ответы на возражения.

**! Во время звонков НЕ пользуемся CRM-системой.**

2. Назначайте не менее **4х встреч** в день после 17:00, если Вы назначили больше встреч, планируем их на другие дни рабочей недели.

**P.S. Если Вы не назначили 4 встречи за день, сделайте больше 15 звонков.**

3. Проводите не менее **2-х встреч** в день на квартире с собственниками, не менее 10 встреч за неделю, используя пошаговую презентацию с обязательной демонстрацией Агентской Услуги («Капля»). Назначайте интервал между встречами не менее 1 часа (с запасом времени).

4. Запишите все встречи-презентации на диктофон, выберите 2 из них для разбора с наставником в Учебном Центре. Используйте «Авиа-режим» в телефоне при включенном диктофоне.

5. Добавляйте в свою витрину (супермаркет) не менее **5 объектов недвижимости (ОН)** в неделю, используйте CRM-систему «Квартус».

## Плановое задание для стажера 3 недели обучения:

### 0. Тренируйте и заучивайте сценарии диалогов каждый день!

1. Совершайте не менее **15 звонков** на занятии «Звонки. Поиск клиентов. Назначение встреч» по методам: Сфера Влияния, ПОС, Покупатели (База Квартус), используя сценарии диалогов и ответы на возражения. Имейте список каждый день.

**! Во время звонков НЕ пользуемся CRM-системой. Только блокнот и ручки!**

2. Назначайте не менее **4х встреч** в день после 16:00 каждый день. Если Вы назначили больше встреч, планируем их на другие дни рабочей недели.

**P.S. Если Вы не назначили 4 встречи за день, сделайте больше 15 звонков.**

3. Проводите не менее **2-х встреч** в день на квартире с собственниками, не менее 10 встреч за неделю, используя пошаговую презентацию с обязательной демонстрацией Агентской Услуги («Капля»). Назначайте интервал между встречами не менее 1 часа (с запасом времени).

4. Подпишите один договор на продажу квартиры среди объектов, находящихся в витрине.

5. Подготовить 2 Сравнительных Анализа Рынка (САР) по объектам недвижимости в витрине. Разбор с наставником.

6. Проработать маркетинг-планы с наставником по двум собственникам в витрине.

7. Запишите все встречи-презентации на диктофон, выберите 2 из них для разбора с наставником в Учебном Центре. Используйте «Авиа-режим» в телефоне при включенном диктофоне.

8. Найдите не менее **2х покупателей**, готовых рассмотреть покупку новостройки. Используйте Базу Квартус. Предложите этим покупателям консультацию новостройки через систему новостроек АН «На Петровке».

9. Добавьте в свою витрину (супермаркет) не менее **5 объектов недвижимости** в неделю, используйте CRM-систему «Квартус».

## Плановое задание для стажера 4 недели обучения:

### 0. Заучивание и тренировка сценариев диалогов.

1. Совершать не менее **15 звонков** на занятии «Звонки. Поиск клиентов. Назначение встреч» по методам: Сфера Влияния, ПОС, Непроданные ОН, Покупатели (иметь список каждый день), используя сценарии диалогов и ответы на возражения.

**! Во время звонков НЕ пользуемся CRM-системой. Только блокнот и ручка!**

2. Назначать не менее **4х встреч** в день после 17:00 каждый день. Если Вы назначили больше встреч, планируем их на другие дни рабочей недели.

**P.S. Если Вы не назначили 4 встречи за день, сделайте больше 15 звонков.**

3. Проводить не менее **2х встреч** в день на квартире с собственниками, не менее 10 встреч за неделю, используя пошаговую презентацию с обязательной демонстрацией Агентской Услуги («Капля»). Назначайте интервал между встречами не менее 1 часа (с запасом времени).

4. Подпишите 2 договора с собственниками на продажу квартир.

5. Записать все встречи-презентации на диктофон, выбрать 2 из них для разбора с наставником в Учебном Центре. Используйте Авиа-режим в телефоне при включенном диктофоне.

6. Добавить в свою витрину (супермаркет) не менее **5 объектов недвижимости (ОН)** в неделю, используем CRM-систему «Квартус».

7. Найдите не менее **2х покупателей**, готовых рассмотреть покупку новостройки. Используйте Базу Квартус. Предложите этим покупателям консультацию по покупке новостройки через систему новостроек АН «На Петровке».

8. Подготовить 4 Сравнительных Анализа Рынка (САР) по объектам недвижимости (ОН) в витрине. Разбор с наставником.

9. Проработать маркетинг-планы с наставником по двум собственникам в витрине.

**Успехов в выполнении задания!**

**Мы с Вами, мы рядом,  
Учебный Центр «На Петровке»**

**Успехов в выполнении задания!  
Мы с Вами, мы рядом,  
Учебный Центр «На Петровке»**





# Содержание плановых заданий

- Работа с собственником:
  - ✓ Звонки
  - ✓ Встречи: просмотры, презентации
- Работа с покупателем:
  - ✓ Предварительная квалификация
  - ✓ База покупателей Квартус
  - ✓ Встречи: демонстрации квартир, презентации
- Работа на территории:
  - ✓ Анализ рынка
  - ✓ Развитие Сферы Влияния
  - ✓ Расклейка
  - ✓ Риэлторская карта Москвы
- Новостройки:
  - ✓ Отдел новостроек, регламенты
  - ✓ Брокер-туры
  - ✓ Фиксация покупателей
- Объекты, витрина (портфель)
- Анализ личных показателей стажера

Плановое задание – это конкретные и достижимые величины по параметрам: кол-во и качество объектов, кол-во звонков и встреч, кол-во договоров и т.д.



## Плановые задания. Выводы

- ✓ Инструмент для определения "более годных"
- ✓ "Лакмусовая бумажка" - увидеть потенциал стажёра
- ✓ Возможность структурировать стажёров
- ✓ Сравнение обучения без домашних и плановых заданий
- ✓ Секрет успеха логически объясним: дисциплина и техника
- ✓ Последствия невыполнения домашних заданий



# Учебный центр – подразделение повышенных требований

## Регламент отчетности стажеров

Каждый день до 22:00 (строго):

- ✓ Эмоциональный отчет Телеграм
- ✓ Воронка продаж – Google-форма

Санкции в случае:

- ✓ 1 день нет отчета – предупреждение стажера
- ✓ 2 дня нет отчета – беседа внутри УЦ
- ✓ Повторное нарушение - снятие с обучения
- ✓ Систематическое отсутствие пунктуальности
- ✓ Пропуск разборов и индивидуальных сессий
- ✓ Пропуск закрытой сессии без уважительной причины

### Инструкция по отчетам:

Каждый день высылайте 2 отчёта по форме ниже, после своего рабочего дня **СТРОГО ДО 22:00!!!**

#### ➤ «Эмоциональный отчет»/ Telegram-отчет

Сегодня Вас добавят в чат: «ПЕТРОВКА\|ОТЧЕТ. 1 ЭТАП».

Ответьте кратко на 3 вопроса В ЧАТ в одном сообщении:

1. Что я сделал сегодня ХОРОШО?
2. Над чем я должен ПОРАБОТАТЬ?
3. Какую важную вещь я УЗНАЛ сегодня?

**P.S. Не забывайте нажать стрелочку «отправить»!**

#### ➤ «Воронка продаж»/ форма GOOGLE

1. Перейдите по ссылке (форма GOOGLE), которую вы получите в чате «ПЕТРОВКА\|ОТЧЕТ. 1 ЭТАП».
2. Ответьте на вопросы и нажмите кнопку «отправить».
3. После загрузки страницы на Вашем экране должна появиться надпись «Ответ записан», только тогда ваш ответ фиксируется.

**Успехов в выполнении задания!  
Мы с Вами, мы рядом,  
Учебный Центр «На Петровке»**



# Что даёт система отчетности?

- ✓ Дисциплина
- ✓ Узнать самого стажера лучше: мысли, стиль поведения, боли
- ✓ Осознанность
- ✓ Детализация, как залог продуктивности
- ✓ Зоны успеха и точки роста
- ✓ Усиление адаптации

*Спасибо за внимание!*



Контакты:

+7 (495) 777-00-32 – тел. офиса

+7 (915) 090-99-23 – Администратор УЦ

+7 (962) 928-28-82 - Вадим Орехов

Мы с Вами, мы рядом!

Учебный Центр АН «На Петровке»