

Стандарт телефонные переговоры



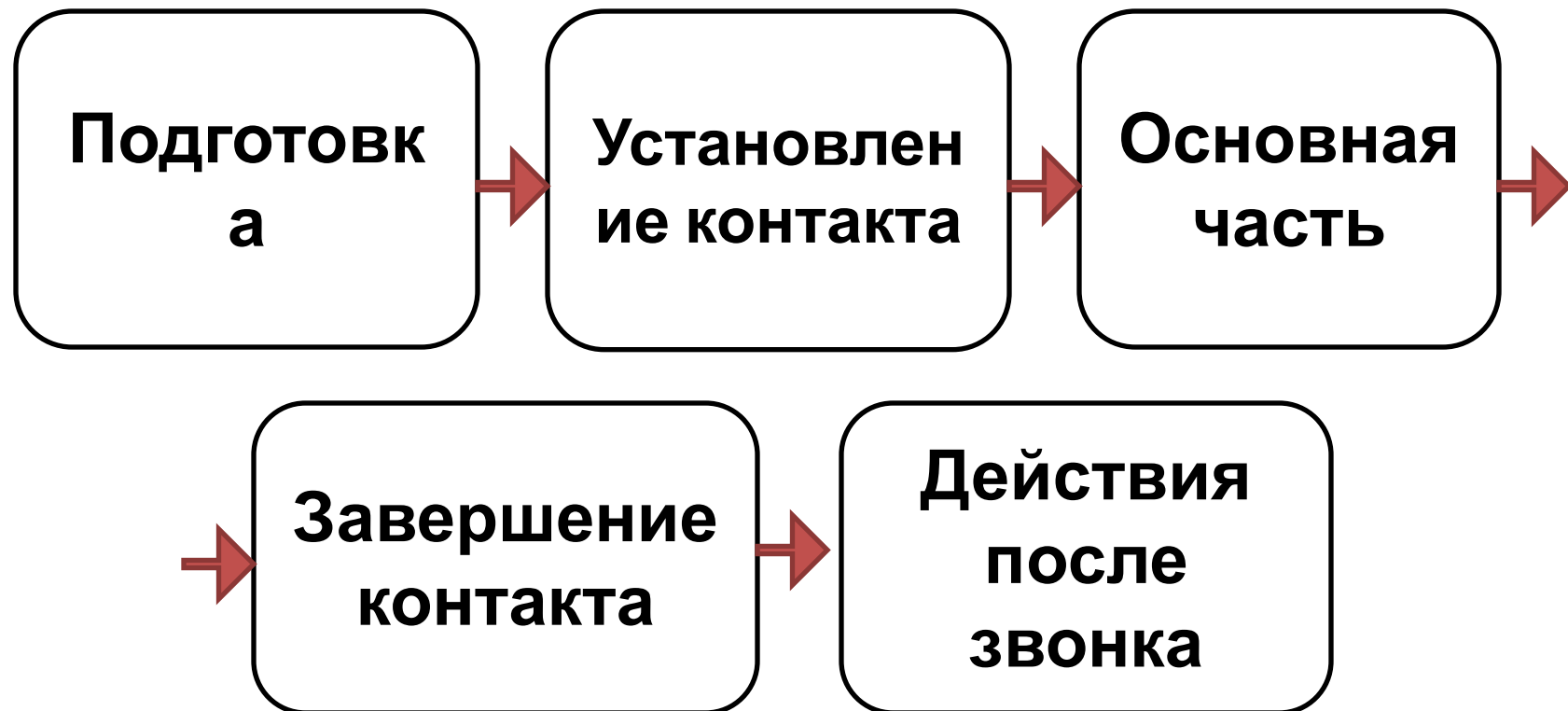
Назначение: настоящий стандарт описывает варианты ведения телефонных переговоров, как с покупателем, так и с продавцом.

Область применения: настоящий стандарт обязателен для применения специалистами по недвижимости ГК «Специалист»”.

Цель стандарта: повысить эффективность телефонного общения специалистов по недвижимости с потенциальными или уже имеющимися клиентами.

Цель первичного телефонного
общения - назначить встречу с
потенциальным клиентом!!!

Структура телефонного звонка



Подготовка

Чтобы каждый звонок, следует правильно выбирать время для звонка и подготовиться:

- Перед началом телефонного разговора необходимо продумать: цель звонка, сформулировать для себя, какой исход переговоров вас устроит.
- Составить план ведения переговоров: продумать готов ли к обсуждению темы собеседник. Какие вопросы необходимо задать (приготовить их список). Подготовьте ручку и бумагу для записи данных.
- Настроиться. Только положительный настрой, улыбка.

Установление контакта

Приветствие



Представление компании



Представление себя



Знакомство

Установление контакта

Добрый день!

**Специалист по недвижимости
компании «Специалист» Михаил
Лермонтов**

**Подскажите пожалуйста, как я могу
к Вам обращаться?**

Основная часть

Выявление потребностей



Четкое, краткое изложение сути
звонка



Прием и фиксирование
поступившей информации

Выявление потребностей

В ходе разговора специалист по недвижимости должен:

- выявить основную потребность / цель клиента
- проявить максимальную заинтересованность в успешном решении вопроса клиента.

Выявление потребностей

Основные моменты, на которые следует обратить внимание:

1. Кто является собственником
2. Готовы ли документы на продажу
3. Работают ли уже с нашей компанией?
4. Работают ли с другим агентством
5. Цель продажи (инвестиции, расширение, переезд и т.д.)
6. Сроки продажи
7. Сколько времени уже продают

Изложение сути звонка

- *Презентация компании*
- *Преимущества работы с компанией (описание предложения)*

Данная информация, используемая в работе, способствует повышению доверия и лояльности клиента к компании. Помните, что клиент ищет уникальные предложения услуг, поэтому используйте преимущества, которые будут интересны конкретному клиенту.

- *Консультация клиента*

**Помните о цели телефонного разговора –
личная встреча!**

Завершение контакта

Подведение итогов
договоренности



Выражение благодарности



Фраза завершения контакта

Завершение контакта

*Риэлтор **всегда** является инициатором завершения разговора:*

- уточните дату и время, а также место встречи, цель встречи;
- поблагодарите клиента за доверие, за сотрудничество, за приятное общение и т.д.
- попрощайтесь с клиентом по имени.
- пожелайте удачного рабочего дня, выходных, поездки и т.д.

Завершение контакта

Итак, Олеся Игоревна, мы с Вами договорились встретиться завтра, 15 июля, в 14.00 по ул. 50 лет Октября 30, чтобы уточнить некоторые моменты по Вашей квартире, для скорейшей ее продажи.

Спасибо за доверие, буду рад сотрудничать!

Удачного дня, до завтра Олеся Игоревна.

Действие после звонка

1. Завершите объект Базу
2. Начните собирать аналитическую сводку по отработке рыночной цены.
3. Начните изучать инфраструктуру объекта в районе
4. Начните предлагать покупателям данный вариант
5. Готовьтесь к встрече (папка клиента)

Рекомендации

Привыкайте проводить «работу над ошибками»!

- ✓ После очередного разговора в течении 3-5мин проанализируйте результат.
- ✓ Ответьте себе и запишите выводы!

Например: что получилось? После каких слов у клиента возникли сомнения? Что можно было сказать, вместо сказанного? И т.д.

Только в таком случае Вы развиваетесь!



**Спасибо за
внимание!**