

Аналитический отчет по
контролю качества.
Владимир

март 2019

Претензии

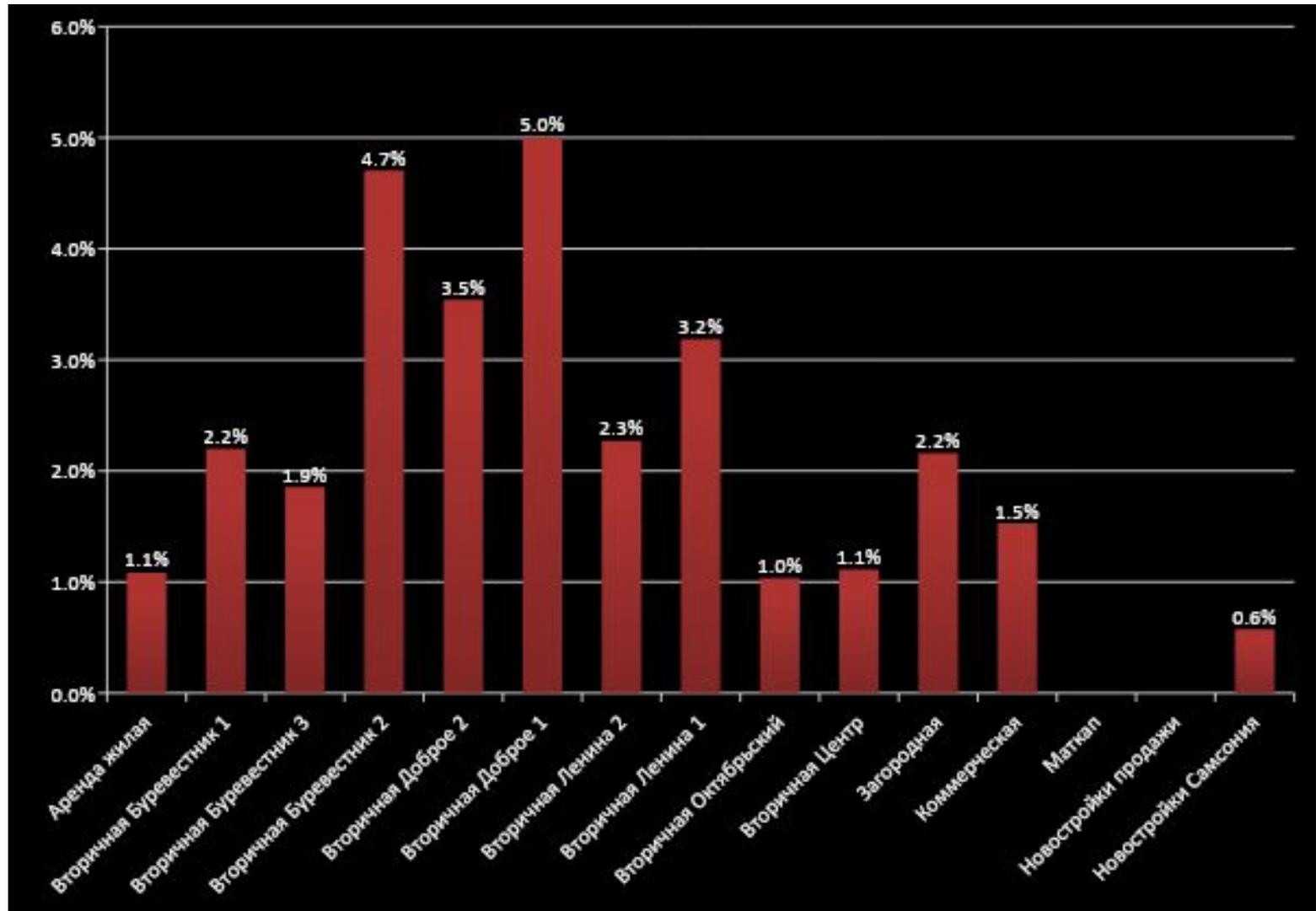
Претензия – это факт обращения клиента с информацией, что компания не выполнила свои обещания (агент не перезвонил, не уточнил информацию, не пришел на встречу, не отвечает на звонки, отключил телефон).

Претензии могут поступать по следующим каналам:

1. Обзвон клиентов через 5 дней после первичного обращения в компанию
2. Звонок клиента в компанию с жалобой на некачественную работу
3. Отправка жалобы с сайта vladis.ru
4. Письменное обращение в компанию

Все претензии регистрируются в отдельном разделе «Претензии». Работа по выяснению ситуации и урегулированию вопроса – сфера ответственности руководителя агента.

Доля обращений с претензиями.



Доля обращений с претензиями

В марте доля обращений с претензиями по Владимиру увеличилась на 0,5% и средний показатель по региону составил 1,9% (% клиентов от числа обратившихся не довольны тем, как с ними работают)

В первую очередь хочу отметить работу агентов отделов: **новостройки продажи** (второй месяц – не единой жалобы, ни одного забытого клиента!) **МОЛОДЦЫ!**

Наибольшую долю обращений с претензиями показали отделы:

Вторичка Доброе1 – 5%

Вторичка Буревестник 2 – 4,7% (отдел второй месяц подряд в антилидерах по доле обращений с претензиями)

Вторичка Доброе2 – 4,4%

Среди сотрудников региона, на работы которых было больше всего жалоб в феврале, можно выделить следующих

Баташова Ольга- 2 претензии

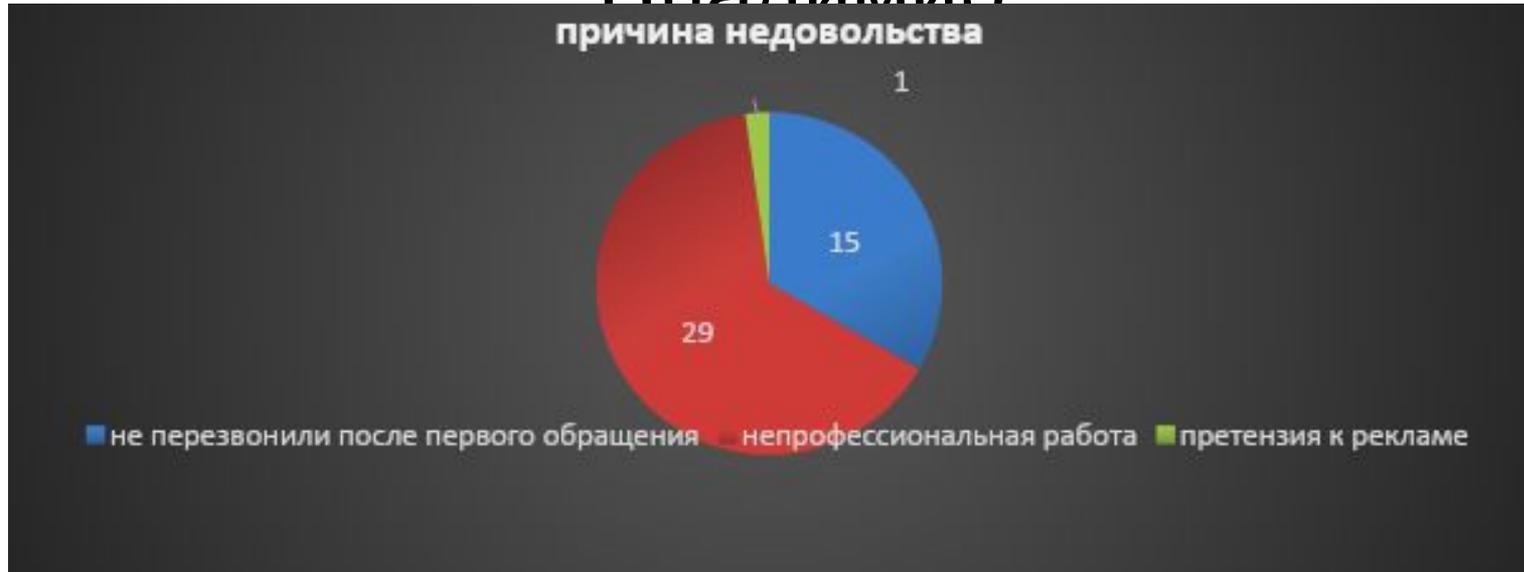
Ванина Наталья – 2 претензии

Стоногин Роман – 2 претензии



Причины недовольства клиентов.

Владимир



В лидерах по числу недовольства клиентов в марте вышла «непрофессиональная работа», расширив также перечень причин, по которым клиентов не устраивает работа с нашими агентами. К сожалению, увеличилось число жалоб от собственников, недовольных работой агентов (не выгружаем вовремя объекты в рекламу, не поддерживаем связь с собственниками, не обсуждаем с собственниками принципиальные моменты продажи).

На втором месте по кол-ву жалоб – не перезвонили клиентам после первого контакта с ними.

И одна, и вторая причины в каждом 8-10 случае приводят к потере клиентов

Причины недовольства клиентов.

Владимир

В качестве пояснений по претензиям к непрофессиональной работе следует выделить:

- *на просьбу покупателя не смогла аргументированно пояснить, что гораздо больше гарантии может дать юр проверка со стороны АН + проверка банком квартиры (ипотечная сделка)*
- *Не выгрузили объявление (от собственника)*
- *Не подобрали альтернативные варианты*
- *Незаконная реклама (от собственника)*
- *при брони квартиры между двумя нашими агентами перепутали, какую квартиру забронировать. Нужная клиенту квартира к тому моменту была продана*
- *не обсудили с собственником принципиальные пункты договора / может быть надо было взять аванс и заключить предварительный договор*
- *Не показали объект*
- *Непрофессиональная консультация*
- *Не нравится стиль работы агента*
- *агент не пришел на встречу, не отвечает на звонки*
- *Не поддерживают связь с собственником*
- *нет в городе собственника или доверенности от него. Сдает посторонний человек*

Результат рассмотрения жалоб. Владимир



После регистрации жалоб 33 клиента вернули в работу: 18 продолжают работать с тем же агентом, 15 переданы в работу другому специалисту. 20 претензий признаны необоснованными (на основе прослушанных разговоров, договоренностей с клиентами, комментариев агентов в карточках, подтвержденной переписке).

5 клиентов (столько же, сколько и в феврале) мы потеряли по причине непрофессиональной работы или просто потому, что забыли им перезвонить

Претензии по рекламе отработаны согласно пожеланиям собственников

Результат рассмотрения жалоб. Владимир

Из 5 клиентов, потерянных в феврале, результат в разрезе отделов выглядит следующим образом:

Бойкова Ирина

Гусейнов Орхан

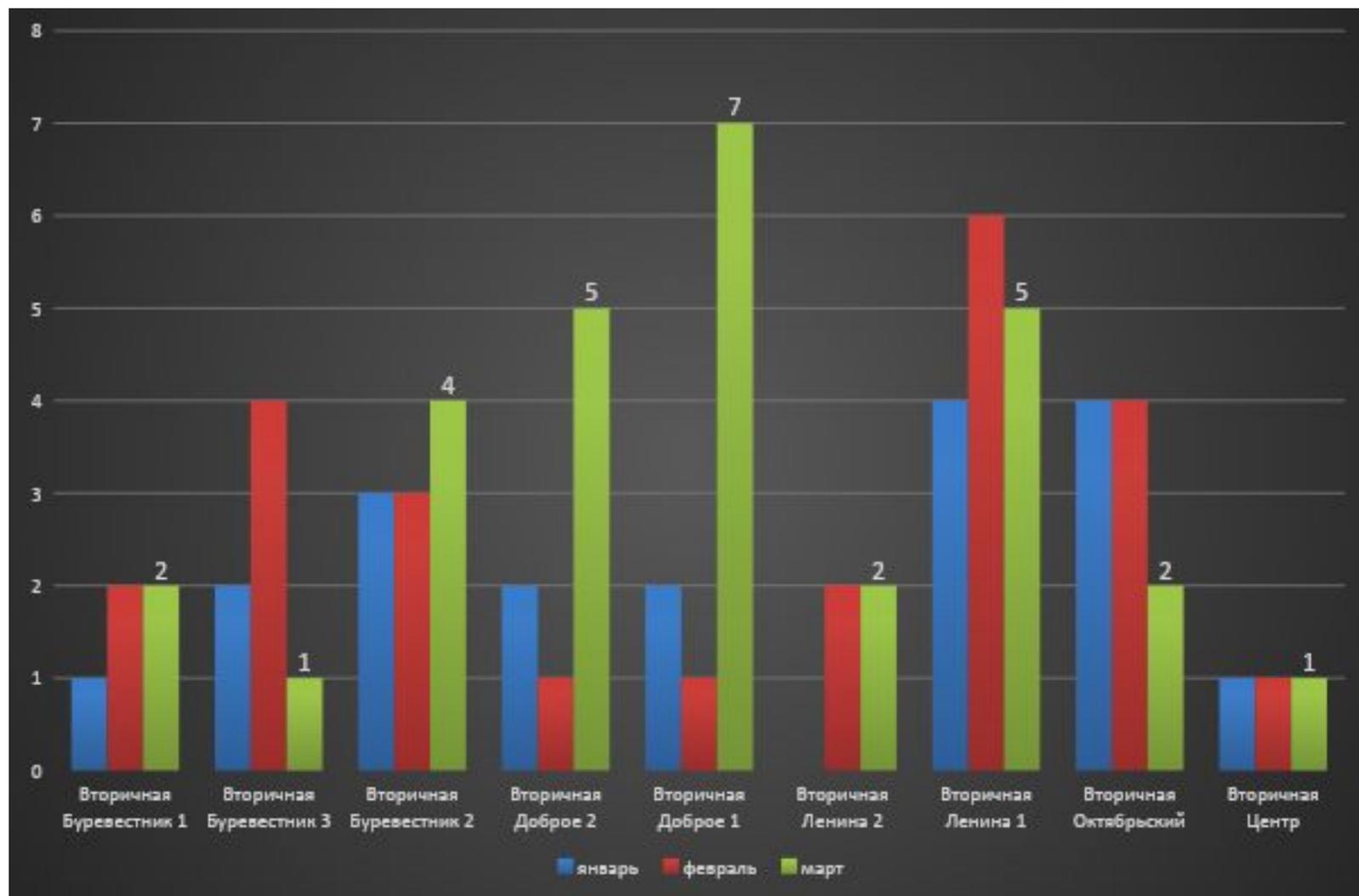
Куванов Алексей

Савостикова Наталья

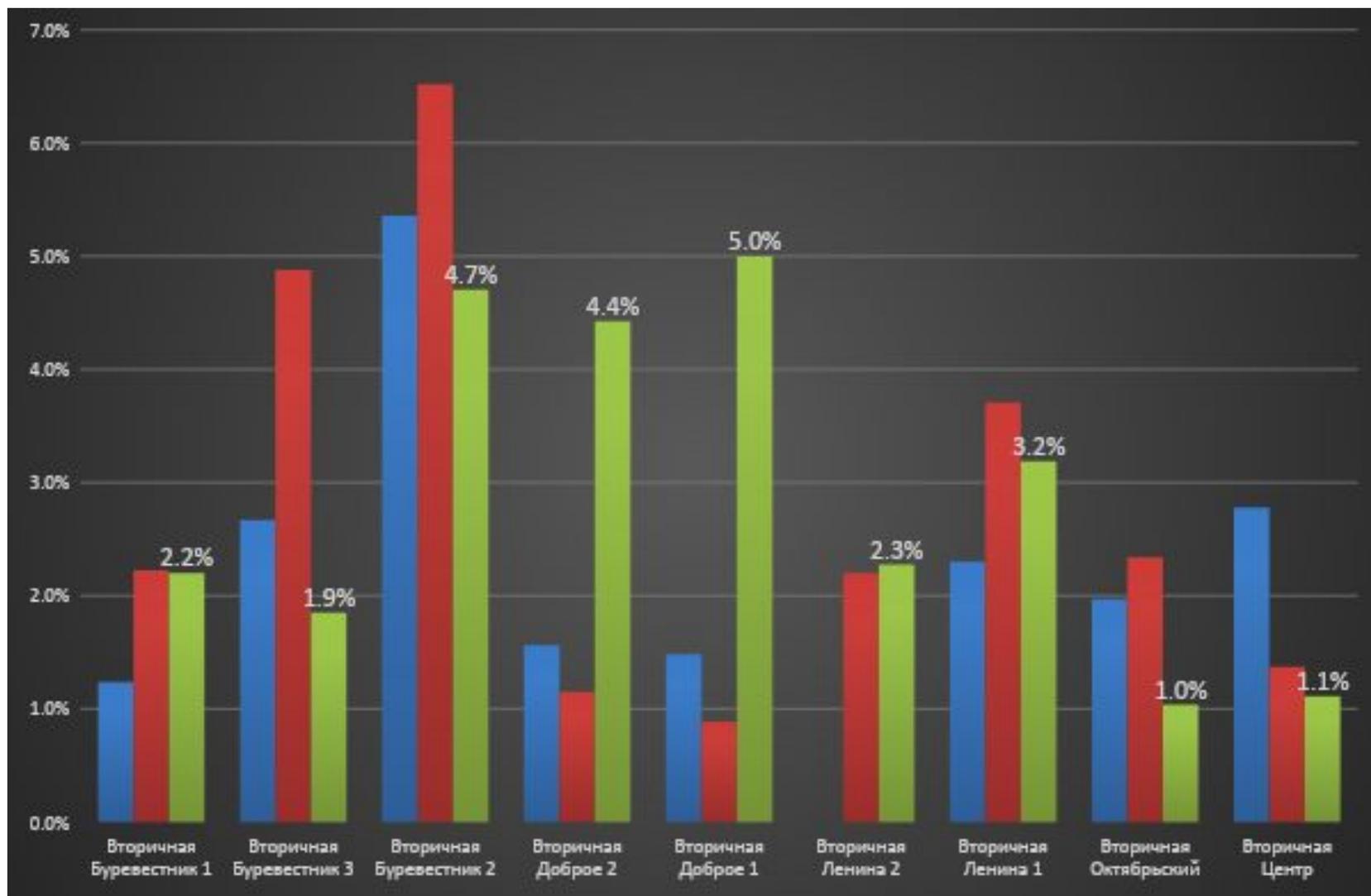
Чернова Алина

На собрании с руководителями дивизионов было согласовано общее решение, что за потерянных клиентов агенты получают минус 0,5 балла со своего рейтинга.

Динамика по количеству претензий по отделам вторичной недвижимости. Q1



Динамика по доле обращений с претензиями. Q1



Контроль качества по итогам сделок

Всего для прозвона было выгружено 400 сделок. Из них:

До 91 клиента не удалось дозвониться :

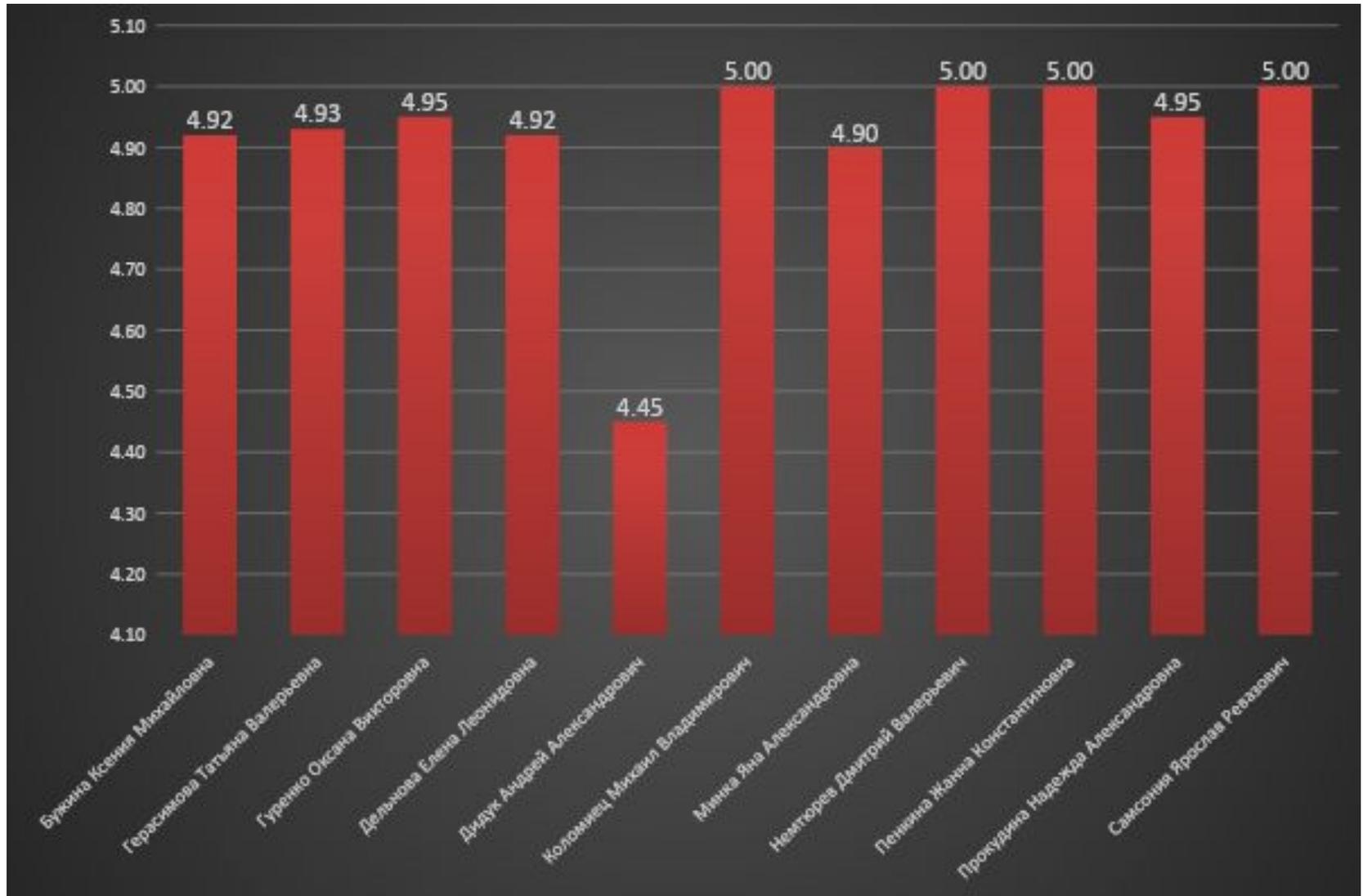
- 44 клиента – не отвечают
- 32 карточки – это задублированные карточки сделок (выгружены дважды) – *Николай и Томас, снова задаю этот вопрос, почему вдруг 10% карточек попадают в дубль прозвона по качеству? Или с Подио что-то не так, или руководители нажимают не на те статусы, и карточки качества приходят повторно. В любом случае, надо вопрос решать, потому что на их отработку тоже тратится время*
- У 4х клиентов неверно указан номер телефона
- 2 клиента – это агенты других АН
- 4 клиента отказались от оценки, не назвав комментариев

309 клиентов опросили успешно (есть оценка и дан комментарий).

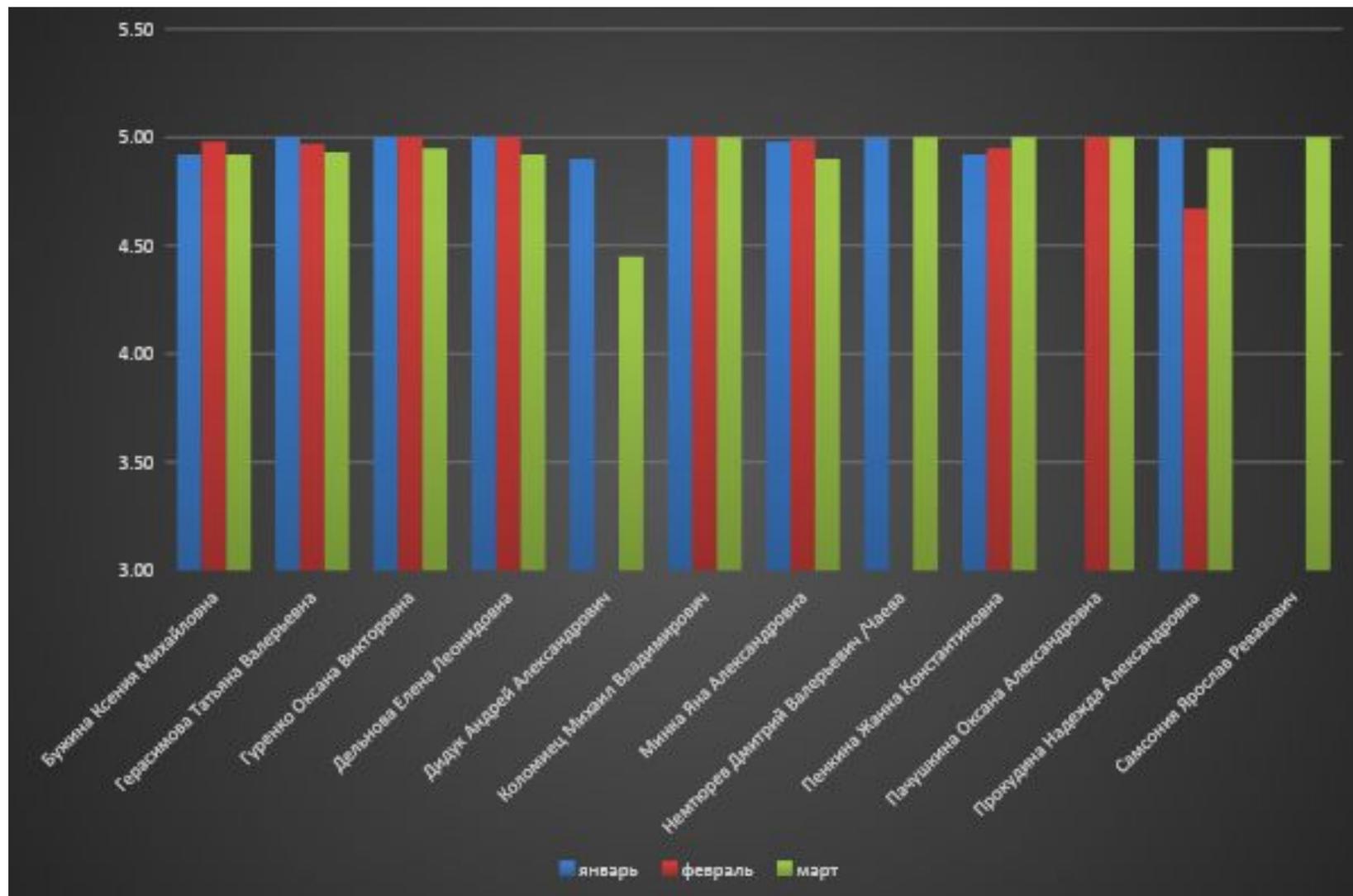
По клиентам, проставившим оценки, пояснения на следующем слайде



Контроль качества по итогам сделок. Средний балл



Контроль качества по итогам сделок. Динамика за Q1

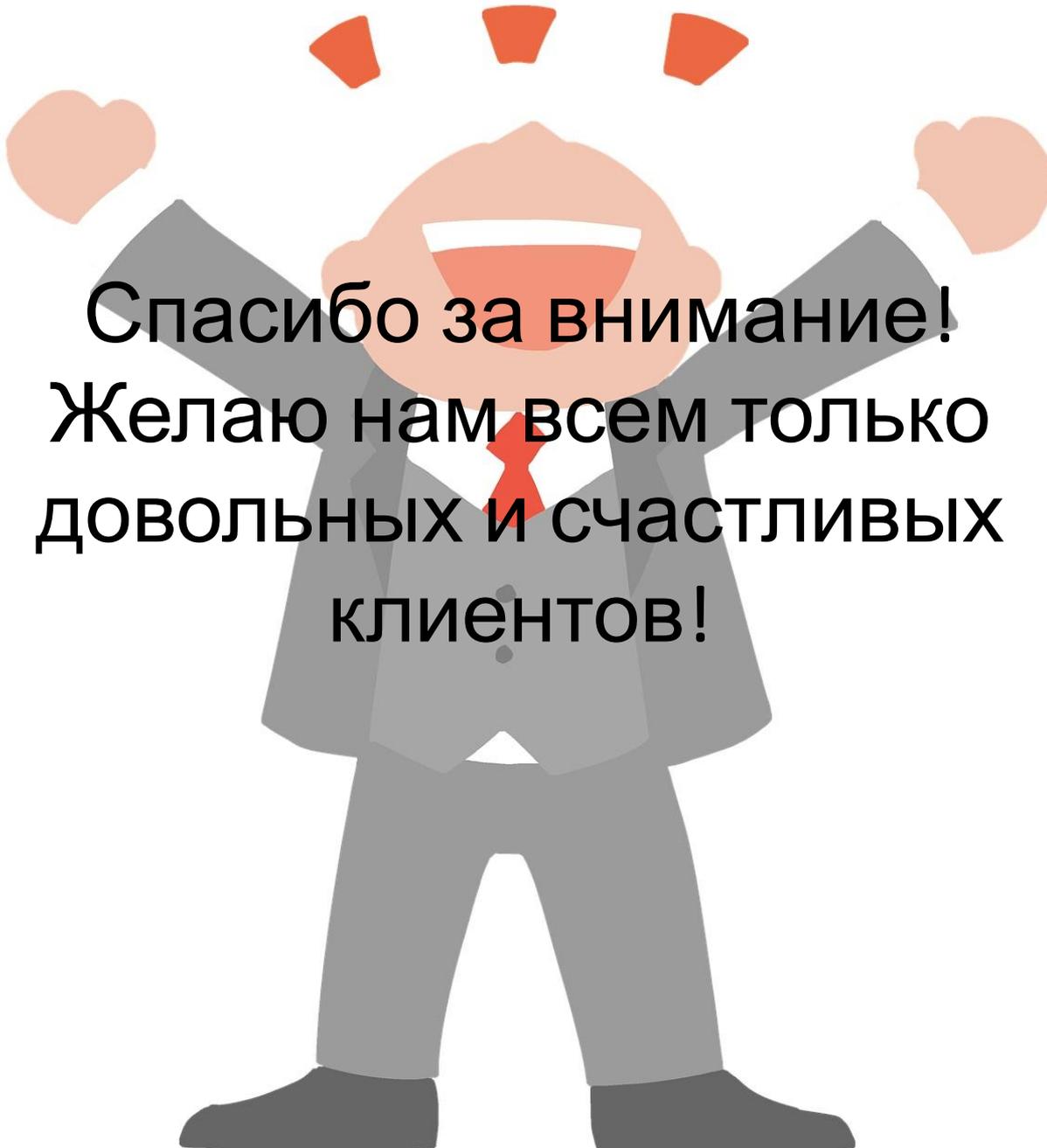


Контроль качества по итогам сделок

Агент	Оценка агента	Описание недовольства
Чаева Елена Сергеевна	4	не со всеми документами ознакомили в нужный момент
Ильина Елена Алексеевна	4	было недопонимание с агентом, остался неприятный осадок. Покупатель был на договоре подбора и не хотел в день сделки платить за услуги. Еленой все заранее было приговорено и подписан договор
Цветкова Марина Ивановна	4	информацию по квартире быстрее выяснили сами. Речь идет о взаимодействии между собственником и арендатором после заселения клиентов
Волкова Елизавета Сергеевна	4	Отказалась говорить причину оценки. Пожелание: Чтобы агенты принимали больше участия в решении проблем клиентов.
Алоян Хато Абасович	4	"просто так хочу" сказал клиент
Лаврентьева Марина Сергеевна	4	постоянный клиент нашей компании, не устроило то что в нашей компании не действует система скидок для постоянных клиентов
Андриенко Оксана Анатольевна	4	оценка 4 , т.к. изначально было недопонимание в вопросах оформления документов по сделке (ДДУ, цессия) и не совсем верная информация по компенсации гос.пошлины застройщику. В итоге по всем спорным пунктам сделали все как просил клиент,
Никифорова Екатерина Владимировна	4	собственник задает много вопросов не всегда конкретные для клиентов, и они (клиенты) и агенты терялись на них отвечать) комментировать отказался
Сыкеева Ольга Викторовна	4	снижена оценка на нашему ан и агенту, 4 из за проблем с собственником ,на которых не мог повлиять риелтор

Контроль качества по итогам сделок

Пономарева (Савина) Виктория Игоревна	4	по словам клиента на подписание договора нужно уделить больше времени, чтобы была возможность его прочесть и некоторые пункты исправить. Комментарий: договор заполнили дали на ознакомление прочитать, заранее он не запрашивал договор на ознакомление, собственник торопился по своим делам, пока заполнялся договор на оказание услуг он читал договор найма
Снастин Дмитрий Владимирович	4	"просто четыре"
Шепелев Ярослав Борисович	3	комментировать отказалась. К сделке очень долго шли, сначала аванс внес один клиент с ипотекой, пока готовили документы (перепланировка), он заавансировал другую. Дальше искали покупателя, потом нашелся следующий. С цепочкой, где первое звено - не наше агентство и не было возможности влиять на сроки (долго тянули с выходом). После продажи они покупали с отделом новостроек другую квартиру у Сенина А. по которой документы были на оформлении права. Так как ошибся застройщик с нумерацией квартир, выдачу задержали, и они не смогли купить новострой в день продажи своей. Вся эта непростая ситуация и оставила у клиента ощущение, что что-то не так. Но мы все отработали до результата. Завтра они идут получать с регистрации 2 пакета документов - по продаже П.Осипенко и по покупке новостроя.
Леванцова Мария Валерьевна	3	не понравилось отношение специалиста к своей работе, не предоставили перечень документов, который нужно собрать для сделки, не могла объяснить как найти данный адрес и сколько квадратов комнаты.
Разина Екатерина Викторовна	3	не понравилось прохождение сделки, возникало много вопросов. недоволен, что за него не заплатили нотариусу
Старицын Никита Викторович	1	сделка не состоялась. комментировать отказалась, сказала мы должны сами все знать По данной сделке была приостановка на 3 дня, по вине застройщика. К сожалению все уговоры и аргументы на клиента не подействовали и он принял решение расторгнуть ее. Вся сумма была возвращена клиенту. Продолжаем работать с ним дальше
Никифорова Екатерина Владимировна	0	Сама провела всю работу по объекту. Агент только деньги взял Оценка: никакая Отказалась оценивать



**Спасибо за внимание!
Желаю нам всем только
довольных и счастливых
клиентов!**