СКРИПТ

ОБЗВОНА КЛИЕНТОВ ИЗ БАЗЫ ДАННЫХ АН С ЦЕЛЬЮ НАЗНАЧИТЬ НАЧАЛА ИЛИ ВОЗОБНОВЛЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Скрипт обзвона Клиентов из базы данных АН с целью начала или возобновления деловых отношений

4.1. **Приветствие:**

Менеджер: Здравствуйте… (назвать Клиента по имени), меня зовут….., *должность* АН «…», я знаю, что Вы предлагали нам для продажи свою квартиру.

У Вас сейчас найдутся буквально пару минут для уточнения деталей?

Я обновляю информацию для планирования дальнейшей работы по Вашему объекту, скажите, Вы уже продали свою недвижимость?

4.2. **Продали:**

* Отлично! Поздравляю от всей души, немного жаль, что это не мы…
* Могу я узнать, Вы находитесь в поиске квартиры или еще что-то продаете?

• Если планируют, то действовать по п. 3.2. – 3.4.

4.2.2. **Не продали:**

Много ли показов квартиры уже было? Если мало:

Как Вы думаете, почему такая низкая заинтересованность покупателей? Вы считаете, что достаточно полно и понятно Ваш объект представлен на рынке? Насколько интересно представлено предложение о Вашей квартире покупателю?

Если показов было больше 5-ти:

Да… а как Вы считаете, почему ни кто из них не купил Вашу квартиру?

Это отличная возможность понять причины и выяснить информацию о работе других АН; возможность вести переговоры о снижении цены; заключить договор, если его еще нет.

Менеджер:

* Планируете ли Вы снизить стоимость квартиры или провести какие-то дополнительные действия с ней, чтобы повысить её привлекательность на рынке?
* Я могу Вам предложить заключить с нами эксклюзивный договор, это даст Вам следующие преимущества и выгоды: *сделать презентацию Договора оказания риэлторских услуг (далее ДОРУ), проработать возражения по ДОРУ*
* При заинтересованности Клиента в заключении договора – назначить встречу.

4.3. **Завершение контакта**: «Всего доброго, спасибо за беседу!»

5. При прозвоне свежей газеты на поиск ОН

Здравствуйте, меня зовут…., *должность* АН «…»

Я вижу Ваше объявление о поиске объекта недвижимости в газете. Выделите, пожалуйста, буквально пару минут для уточняющей беседы об этом?
Скажите, Вы принципиально согласны на выгодное и эффективное сотрудничество с профессиональным АН?

Клиент: Да, если будут серьезно работать.

Менеджер: Хорошо. Могу я задать несколько уточняющих вопросов о Вашей недвижимости?

И дальше задаёте Клиенту все вопросы по скрипту:

5.1. **Приветствие:** «Агентство Недвижимости «…», *должность/имя* здравствуйте». Например: «Агентство Недвижимости «…» ассистент Мария, здравствуйте».

5.2. **Знакомство с Клиентом**: «Могу я узнать, как Вас зовут?»

5.3. **Прием заявки от Клиента**. Выяснить:
Внимание! Информацию, полученную от Клиента фиксировать в Журнале регистрации звонков, передавать в соответствии с Инструкцией по работе с информацией.

5.3.1. Скажите, пожалуйста, Вам удобнее работать с несколькими агентствами, обсуждая сотрудничество с каждым? Или в целях экономии времени и сил Вы будете работать с одним агентством, но таким, который имеет охват всей базы предложений (спроса) на рынке недвижимости нашего города (региона)?

Клиент: Мне нужно, чтобы моя квартира продавалась везде.

5.3.2. На сегодняшний день есть ли у Вас уже заключенный договор на оказание услуг с другим агентством?

5.3.3. Как давно Вы заняты продажей квартиры?

5.3.4. Могу я узнать, с какой целью Вы продаете недвижимость? Вы расселяетесь, меняете на большую площадь или….

В случае если обмен узнать на что хотят меняться, есть ли доплата или необходимо получить конкретную сумму на руки после сделки.

5.3.5. Как срочно Вы хотите продать?

5.3.6. В каком состоянии квартира? *Выяснить словесное описание ОН.*

5.4. **Мотивация Клиента на сотрудничество с АН:**

Как Вы смотрите на то, чтобы встретиться с менеджером нашего АН, для того чтобы наиболее полно и подробно оговорить все условия нашего сотрудничества в целях максимальной эффективности?

5.5. **Назначение встречи:**

5.5.1. **Менеджер**: «Согласитесь, для того чтобы мы могли успешно **продать** Вашу недвижимость в соответствии с Вашими ожиданиями, нам нужно посмотреть объект, побывать на месте? Скажите, когда вам будет удобно, чтобы мы приехали для знакомства с Вами и Вашей недвижимостью?».

Клиент: Наверное. Тогда мне удобно в ….

Варианты:

5.5.2. При назначении встречи:

Менеджер: Вы сможете показать нам все необходимые документы на квартиру, чтобы мы с Вами своевременно определили все дополнительные моменты для максимального результата?

5.5.3. ***<u>В случае отказа от встречи:</u>***

Что мешает провести встречу для установления более полной картины эффективного сотрудничества?

На встречу не согласен *- передать заявку менеджеру с пометкой - на встречу не согласен (задача менеджера - провести встречу и подписать договор на оказание услуг по продаже недвижимости)*

5.6. **Получение и фиксация координат Клиента:**

5.6.1. Оставьте, пожалуйста, Ваши координаты, номер телефона, чтобы Вам мог позвонить наш менеджер по работе с Продавцами и договориться о начале сотрудничества по продаже Вашей квартиры.

5.6.2. Взять координаты Клиента, записать в Журнал регистрации звонков.

5.6.3. Если один контактный телефон:

Если указанный телефон по каким-то причинам будет не доступен, по какому номеру с Вами можно будет связаться еще?

5.7. **Завершение разговора.**

В конце разговора выразить уверенность во взаимовыгодном сотрудничестве: «Спасибо что обратились именно в наше агентство! Я уверен, что наше с Вами сотрудничество будет результативным, быстрым и качественным и приятным!»

«Спасибо за звонок» при любом исходе разговора!

5.8. **Дальнейшие действия.**

Передать заявку риэлтору, отметить фамилию риэлтора в Журнале передаче заданий.